

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018,
publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud

MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO



LA COMUNICACIÓN Y EL CONFLICTO INTERPERSONAL.

UNA ESTRECHA RELACIÓN

Trabajo para obtener el grado de

MAESTRA EN DESARROLLO HUMANO

Presenta: Lic. Cecilia Hernández Hernández

Asesor: Mtro. Marco Antonio Santana Campas

Tlaquepaque, Jalisco. Septiembre 2017.

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo a mi madre, que me impregnó de su energía positiva para disfrutar y aprovechar la vida, y que con su ejemplo me enseñó a no rendirme ante el logro de mis sueños por más difíciles que sean. A mis hermanas Ana y Mary que desde el cielo están al pendiente de mí, cuánto las extraño.

Le doy las gracias a mi esposo Arturo, que con su paciencia, acompañamiento y apoyo me impulsa para fluir y lograr lo que me propongo por más extravagante que sea, con esa presencia y silencio que hablan por sí mismos. A mi hijo Rodrigo, porque me transmite su quietud, fortaleza y aprendo de su honestidad y valentía. A mi hija Sofí, que me envuelve con su luz, su alegría y su compañía; que me ayuda, me motiva a seguir adelante y es mi salvación en el uso de la tecnología de punta.

Agradezco a mis hermanos, en especial a mis hermanas Flor, Susana y Claudia por esa fuerza que me transmiten para seguir adelante ante cualquier situación. También a mis amigas “de los martes” por su paciencia y porras que me dieron.

A mis compañeros del grupo de conocimiento personal de la maestría, por impulsarme a “lanzarme clavados y nadar” en el mundo de las emociones, haciéndome crecer con cariño y comprensión. A mis maestros, en especial a Lety Gil y Marle Carretero por su paciencia en la espera para lanzarme a “nadar”. A mi asesor Marco, por su buen humor aún en los momentos difíciles del trabajo.

A mi amiga Alexis por su acompañamiento —físico, pero más espiritual— y sus conversaciones, a lo largo de estos años, de reflexión y de comprensión de la vida desde otros horizontes y culturas. A Meche, mi amiga de vida y de evolución, que cuando yo veía un jardín pequeño ella me mostraba un bosque enorme, que me impulsó y me llevó de la mano para entrar en este viaje “maestro” hacia mi interior.

“No tengo un nuevo camino. Tengo una nueva forma de caminar”

RESUMEN

La comunicación está presente en nuestra vida diaria, el conflicto aparece desde que nacemos hasta que morimos. Desarrollar habilidades y opciones para manejar estos dos aspectos en nuestra vida es fundamental.

El trabajo aquí presentado está cimentado en una intervención grupal, llevada a cabo desde el Desarrollo Humano y el Enfoque Centrado en la Persona (ECP), en un grupo de nueve mujeres de la Colonia San Bosco en Guadalajara, Jalisco, cuya principal característica fue la necesidad de aprender a manejar de una mejor forma la comunicación y el conflicto.

El propósito general de la intervención fue que las participantes desarrollaran habilidades de comunicación, esto con el objeto de enriquecer y ampliar sus alternativas de atención al conflicto interpersonal. Como propósitos específicos nos centramos en buscar que las participantes reconocieran los atributos del proceso de la comunicación, que practicasen las habilidades requeridas para una comunicación eficaz, y que contaran con diversas opciones para atender los conflictos interpersonales.

La metodología utilizada para el análisis de este trabajo fue cualitativa y tomó como base el método fenomenológico. La recolección de datos se realizó mediante audio y video grabaciones, así como elaboración de bitácoras de cada una de las sesiones realizadas.

Como resultado se observó que las participantes desarrollaron habilidades de comunicación, tanto en la escucha como en la expresión, conocieron y practicaron diferentes opciones en el manejo del conflicto, mostrándose al final del taller confiadas y seguras en estos aspectos.

Las conclusiones a las que se llegaron fueron: que una escucha activa va de la mano con una expresión más profunda y continua de necesidades y sentimientos, si a

esto le agregamos un cambio positivo de actitud ante el conflicto, se podrá atender de una mejor forma.

Palabras clave: escucha, expresión, conflicto interpersonal, comunicación, mujeres.

ÍNDICE

INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I. TALLER DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CONFLICTO CON MUJERES ADULTAS.....	4
1.1 Planteamiento y justificación de la intervención	4
1.1.1 Implicación personal con la intervención.....	13
1.1.2 Contexto de la situación	14
1.1.3 Características de la población	15
1.1.4 Proceso de detección de necesidades de desarrollo	16
1.2. Propósitos de la intervención.....	23
1.2.1 Propósito general.....	23
1.2.2 Propósitos específicos	23
1.3 Plan de acción	24
1.3.1 Lugar y sus condiciones.....	24
1.3.2 Recursos humanos, materiales y financieros	25
1.3.3 Programa de intervención	25
1.3.4 Recolección de la información	33
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL.....	35
2.1 Estado actual del conocimiento.....	35
2.2 Fundamentación teórica de la Intervención desde el Enfoque Centrado en la Persona	37
2.2.1 La comunicación eficaz, el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) y el Desarrollo Humano.....	37
2.2.2 La comunicación interpersonal	43
2.2.3 La comunicación y el conflicto	52
2.3 Tema o problemática abordada en la intervención.....	57
CAPÍTULO III. NARRACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	64
3.1 Sesión Primera. Bienvenida al taller. Presentación y encuadre. Integración	65
3.2 Sesión Segunda. El Proceso de la comunicación. Identificar y ejercitar la comunicación verbal y no verbal.....	67
3.3 Sesión Tercera. Comunicación efectiva/escucha activa. Identificar y ejercitar la comunicación eficaz a través de la escucha activa	69
3.4 Sesión Cuarta. Habilidades para la escucha activa. Identificar y ejercitar las habilidades para reflejar la escucha.....	71
3.5 Sesión Quinta. La vivencia del conflicto. Explorar cómo viven el conflicto las participantes.....	74
3.6 Sesión Sexta. Resinificando la vivencia del conflicto. Reflexionar e identificar la propia actitud ante e conflicto y conocer una nueva visión	77
3.7 Sesión Séptima. Elementos constitutivos de las experiencias vividas. Identificar los elementos de la estrella de la comunicación.....	79

3.8 Sesión Octava. Comprendiendo mi experiencia es más fácil comunicarla. Identificar y ejercitar los elementos vividos en una experiencia personal y poderlos comunicar	81
3.9 Sesión Novena. Descubriendo la asertividad. Conocer, identificar y ejercitar la asertividad.....	84
CAPÍTULO IV. ESTRUCTURA METODOLÓGICA	89
4.1 Organización de la información	89
4.2 Preguntas de análisis.....	91
4.3 Inmersión en los datos y proceso de estructuración de los datos	91
CAPÍTULO V. ALCANCES DE LA INTERVENCIÓN.....	98
5.1 Habilidades o recursos de comunicación que desarrollaron las participantes.....	99
5.2 Opciones para atender los conflictos que reconocen las participantes	116
CAPÍTULO VI. DIÁLOGO CON LOS AUTORES.....	126
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	135
REFERENCIAS	139
APÉNDICES	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Índice de divorcios nacional</i>	14
Tabla 2: <i>Índice de divorcios Jalisco</i>	15
Tabla 3: <i>Datos de las participantes</i>	21
Tabla 4: <i>Cuadro de instrumentos de recolección de datos</i>	88
Tabla 5: <i>Temas y etapas del alcance de la intervención</i>	97

INTRODUCCION

El taller “+ Comunicación – Conflicto = Mejores Relaciones Interpersonales” fue una herramienta para que las participantes, mujeres de la Colonia San Juan Bosco, en Guadalajara, Jalisco y yo, nos encontráramos en un clima de confianza, respeto y armonía, buscando obtener herramientas y habilidades de comunicación y opciones para atender los conflictos interpersonales.

El taller fue realizado de manera gradual, con ejercicios vivenciales para estar en contacto consigo mismas y conocerse un poco más en relación con estos temas, dándose cuenta de la importancia de escuchar, expresarse con los demás, así como el manejo adecuado de los conflictos.

Las familias han experimentado transformaciones importantes en las últimas décadas en su estructura, composición y la organización de las mismas. Las relaciones interpersonales se han modificado y han impactado en la vida de las personas, desde la infancia, la juventud y en su madurez. Aunado a esto, la mayor parte de las comunicaciones en la actualidad se dan a través de aparatos electrónicos perdiendo muchas posibilidades de acercamiento y de contacto interpersonal. También debemos de tener presente que el lenguaje verbal representa solamente un medio en la comunicación y que cuando predomina, se pierden aspectos del lenguaje no verbal como son: los gestos, la postura, el tono de voz y la mirada. Por lo tanto, es importante desarrollar habilidades para lograr una comunicación eficaz.

Por otra parte, en relación al conflicto, si tenemos una comunicación ineficaz, sin claridad y sin transparencia, estaremos en una menor disposición de atenderlo, si contamos con una actitud negativa, y no contamos con opciones para poderlo manejar como son la cooperación, la búsqueda de acuerdos creativos y la comprensión de la necesidades y sentimientos del otro, será aún más difícil poder hacer frente a todas estas transformaciones al interior de la familia, comunidad, sociedad y país.

Para dar cuenta de lo anterior, éste trabajo se presenta en los siguientes apartados: en el Capítulo I se describe la problemática a trabajar, se describen los antecedentes personales, así como el diagnóstico y sus resultados para ver la conveniencia de la intervención, también se da a conocer la población, sus características, el plan de acción, y como se llevó a cabo la recolección de la información.

En el Capítulo II, se encuentra la fundamentación teórica que sirvió de base para la realización del taller, partiendo del Enfoque Centrado en la Persona y complementado con otras aportaciones. Se abordan Trabajos de Grado relacionados con el desarrollo humano, comunicación y el conflicto. También se revisan los conceptos rectores de este trabajo, y propuestas de diferentes autores como: Okun (2002), Egan (1981), Rogers (1961) (1985), Lafarga (2013) (2005) Smith (1983), Watzlawick (1981), Castanyer (1996), Codina (2004), Satir (1991), Rodríguez (1985), Aguilar (1996), Madrid (2005), Quintero (2012), Merino (2012) Lederach (2000), Guzmán (2014), Ury (2007), Alzate Sáez de Heredia (1998), López-Yarto (2001), Pallás (2003), así como algunas investigaciones de cómo impacta el conflicto y la comunicación en nuestro entorno y como las mujeres son de vital importancia para transmitir y manejar estos aspectos tanto en la familia como en la comunidad donde viven.

El Capítulo III, se hace la narración de la intervención, describiendo cada una de las diez sesiones, sus objetivos, propósitos y el desarrollo de las mismas, resalta algunos comentarios y aprendizajes de las participantes.

En el Capítulo IV, se presentan los diferentes instrumentos que se utilizaron para obtener las evidencias que dieran cuenta de lo sucedido en el taller; se describen los instrumentos de recolección de datos y los métodos utilizados para recabar y ordenar las evidencias de forma coherente y ordenada, así como la construcción de las preguntas de análisis.

El Capítulo V, se da cuenta de los alcances de las participantes durante la intervención, y se da respuesta a las preguntas de análisis planteadas en el capítulo anterior.

Finalmente, el Capítulo VI, se revisan estos alcances con los autores que se hace referencia en este trabajo, rescatando algunas expresiones significativas de las participantes, para cerrar con las conclusiones finales.

En la última parte del documento se pueden revisar las referencias bibliográficas y apéndices.

CAPÍTULO I. TALLER DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CONFLICTO CON MUJERES ADULTAS

En éste capítulo se describirá el planteamiento, desarrollo e implementación de la intervención realizada a través de un Taller llamado; Ecuación de vida, + Comunicación – Conflictos = Mejores Relaciones Interpersonales, desde el Enfoque Centrado en la Persona con mujeres adultas en la Colonia San Juan Bosco en Guadalajara, Jalisco.

1.1 Planteamiento y justificación de la intervención

Los seres humanos somos sociables por naturaleza, esta cualidad es la que nos lleva a interactuar con otras personas, donde la comunicación constituye una cuestión muy importante, ya que es la base del entendimiento entre las personas, es lo que nos lleva a saber, conocer, orientar y expresar los sentimientos a relacionarnos con los demás, entendiendo su pensar y sentir. Como lo menciona Satir (1991) “Una vez que el individuo llega al planeta, la comunicación es el factor determinante de las relaciones que establecerá con los demás, y lo que suceda con cada una de ellas en el mundo” (Satir, 1991, p. 64).

La comunicación y el conflicto están presentes desde que nacemos, así lo refiere Rodríguez (1985) en relación al conflicto “En cuanto a la vida, el hecho mismo de nacer tiene muchos conflictos” (Rodríguez, 1985, p. 2), el bebé dentro del útero tiene una temperatura diferente de cuando nace, también estando en el útero se encuentra en un ambiente húmedo, al nacer debe estar seco, antes de nacer es alimentado a través del cordón umbilical, no utiliza su boca, después de nacer si, es decir el recién nacido se enfrenta a situaciones opuestas o contrarias de las que vivía y necesita superarlas para seguir viviendo y conservar su bienestar. La vida siempre se encuentra ante la

amenaza de opuestos y es por eso que se presenta el conflicto, la lucha, para conseguir el bienestar y poder seguir viviendo, posteriormente la convivencia social puede implicar un conflicto de caracteres e intereses; la cultura entre lo que es tradicional y las nuevas tendencias, también van presentando conflictos y para atenderlos es necesaria la comunicación.

La comunicación y el conflicto están presentes en cualquier relación y van de la mano. El autor Rodríguez (1985), comentó que el “Conflicto es la vida del hombre sobre la tierra” (Rodríguez, 1985, p. 2), “Sólo donde no hay vida no hay conflicto” (Rodríguez, 1985, p. 2). En la naturaleza y cultura ningún aspecto se substrahe al conflicto. La vida, relaciones humanas, negocios, educación, política y desarrollo profesional implican conflictos. De aquí se deriva la importancia que adquieren estos conceptos sobre las relaciones del ser humano.

Si la comunicación y el conflicto ocupan parte de nuestra existencia, entonces el conocimiento, la habilidad y las opciones para manejarlos son factores necesarios y valiosos que deben poseer las personas. Para llevar a cabo lo anterior es necesario que las personas conozcan que son estos conceptos, como se forman, como se viven en ellos, y tengan un abanico de opciones para poder manejarlos de una mejor forma.

En relación a la comunicación es necesario que las personas conozcan qué es, como se forma, cuál es su proceso, así también como vive su comunicación tanto verbal como no verbal, cuáles son las habilidades necesarias para llevarla a un buen término, como es la escucha atenta, no juzgar al otro, saber empatizar. También es necesario saber cuáles son sus modos de expresarse, de escuchar. Por último, tener opciones para llevarla a cabo de la mejor forma, cómo buscar el momento adecuado, cómo expresarse de forma clara y precisa. En relación al conflicto también es importante conocerlo, saber que surge por un choque de intereses, necesidades, que la persona conozca como lo vive, que interpretación le da en ese momento, también que adquiera habilidades para poderlo atender, tratar de verlo desde la perspectiva del otro, detectar sus necesidades, conocer las opciones de manejo del conflicto, saber comunicar su necesidad y poderlo expresar de forma congruente, encontrando opciones para resolverlo.

Llevando a cabo un buen manejo de la comunicación se evita que los conflictos lleguen a situaciones graves o de violencia, como nos muestran las estadísticas presentadas del INEGI, el Consejo Estatal de Población (COEPO) y algunos autores, en relación a divorcios, problemas intrafamiliares, fragmentaciones familiares, etcétera, que a continuación se mencionan.

En un estudio realizado por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) en el año 2009, Enríquez (2009), reportó sobre la evolución de las configuraciones familiares en el contexto mexicano, jalisciense y de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG) las cuales presentan cambios significativos como la conformación de hogares unipersonales, la migración internacional de uno o varios miembros de los hogares, el achicamiento del tamaño de los hogares, el incremento de los hogares con más proveedores, la disminución de las familias biparentales, el aumento de la participación económica femenina y el avance paulatino hacia la conformación de hogares con más personas dependientes debido al proceso de envejecimiento. Además, el paisaje urbano de la ZMG muestra procesos de fragmentación importantes y advierte sobre las dificultades para que las redes de familias extensas puedan establecerse en áreas geográficas relativamente cercanas. Los vínculos más allá de la familia nuclear, no se pueden sostener con la misma frecuencia, intensidad, duración y eficacia que en décadas anteriores. Otra realidad contundente es la presencia de hogares dirigidos por mujeres en una proporción en aumento y que actualmente se ubica entre dos y tres por cada diez hogares para la ZMG. Las familias han experimentado transformaciones importantes en las últimas décadas en su estructura, composición y la organización de las mismas. Las relaciones entre los sexos y entre las generaciones se han modificado y han impactado en las vidas de las personas, de la infancia, de los jóvenes y de las mujeres. También nos habla la autora de que los cambios en las relaciones familiares nos demandan un análisis profundo y sostenido que dé cuenta de las transformaciones que se gestan lentamente y promueven relaciones justas y democráticas en el seno de las familias. Las familias no son ajenas a las crisis económicas, ni a los cambios en el mercado del trabajo. Éstas, a su vez retroalimentan las estructuras macroeconómicas y despliegan

una serie de estrategias en su estructura de acuerdo a su ciclo doméstico para hacer frente a estos cambios.

Arriagada (2001) en su seminario ¿Familias vulnerables o vulnerabilidad de las familias? ante CEPAL y CELADE, nos habla de que los acelerados cambios sociales, económicos y culturales afectan las relaciones internas de las familias: las mentalidades y las prácticas sociales, al coexistir lo nuevo (la autonomía, la reducción de la maternidad y de la dependencia económica femenina) con lo viejo (dependencia subjetiva, mantenimiento de la división del trabajo doméstico según género). En el plano social existen formas de representación e imágenes culturales de dominación, así como normas sustentadas en esas imágenes que ayudan a comprender la falta de concordancia entre los discursos tradicionales y las nuevas prácticas de las familias. Ha ido surgiendo una nueva definición de roles conyugales en donde el principio de la igualdad se va mostrando lentamente y se relaciona con la aportación económica que realizan al hogar las mujeres e hijos. Existen también nuevas relaciones padres e hijos donde se aumentan los derechos de los hijos y se pierden las relaciones de jerarquía y sumisión. Aumenta también el énfasis en la realización personal por sobre los intereses familiares. Arriagada (2001) expone, que un número importante de países menciona la desintegración familiar como problema, algunas veces pareciera relacionarse con el aumento de los divorcios, aunque en otros casos, se relaciona a la falta de comunicación intrafamiliar. También comenta de las modificaciones en la composición y el tamaño de la familia, debido al descenso en la tasa de natalidad y las migraciones, así como por la aparición de nuevas formas familiares, como el aumento de familias monoparentales y el paso de extendidas a nucleares, el incremento de las uniones consensuales, así como de las separaciones y divorcios.

Tuirán (2002) sobre el tema “Papeles de Población”, refiere que años atrás la trayectoria profesional de las mujeres se interrumpía al contraer matrimonio, algunas volvían a lo profesional cuando los hijos ya eran mayores, otras generalmente dejaban de participar en el ámbito laboral. Las crisis y los ajustes estructurales, aunado a transformaciones sociales, contribuyeron a impulsar la creciente participación de las mujeres en la actividad económica. Basta señalar que entre 1970 y 1993, esta

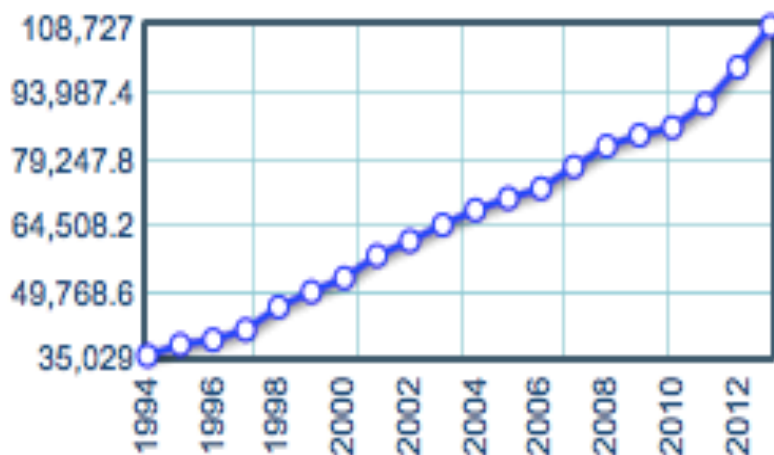
participación se incrementó de un 19% a un 33%, haciendo cada vez más importante el papel de las mujeres en estrategias familiares para aumentar el ingreso, sin embargo y de forma paralela, empezó a recaer sobre ellas el peso de la doble jornada laboral, es decir, la que tiene que ver tanto fuera como dentro del hogar.

Es importante también mencionar que aunado a las anteriores problemáticas se encuentra el aumento en el índice de divorcios tanto a nivel nacional, como en el Estado de Jalisco, como lo muestran las siguientes gráficas y cifras obtenidas del INEGI.

Tabla 1

Índice de divorcios nacional

Divorcios, Nacional

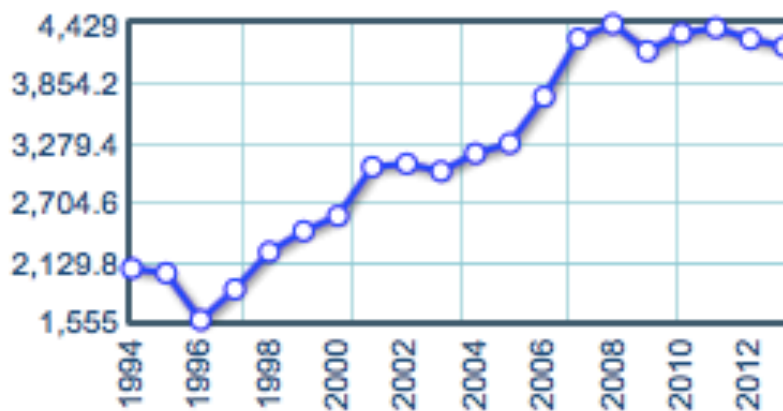


Fuente: Datos INEGI 2012

Tabla 2

Índice de divorcios Jalisco

Divorcios, Jalisco



Fuente: Datos INEGI 2012

De acuerdo a Enríquez (2009), reportó una significativa reducción de matrimonios en el estado de Jalisco, la disminución entre 1999 y 2007 llegó al 24%. De 53,507 matrimonios al año a solamente 40,712. El porcentaje de divorcios se ha incrementado de forma sostenida desde el año 1996. Mientras que en ese año hubo 1,555 divorcios para el 2007 se registraron 4,288. Esto representa un incremento del 175%. La separación y el divorcio comenta requieren de nuevas lecturas sociales que vayan más allá de entenderlos como vínculos rotos, vínculos fracturados y más bien, comprenderles como vínculos en transformación hacia nuevas formas de relación posible y hacia el fortalecimiento del ejercicio de la paternidad y maternidad en un

contexto más democrático, igualitario y, sobre todo, en muchos de los casos, libre de violencia.

Por su parte un estudio realizado por la COEPO (Consejo Estatal de Población) de hogares en Jalisco realizado en febrero 2010, nos refiere varios datos que a continuación se presentan, como son; que en Jalisco en 1996 por cada cien matrimonios hubo 3.1 divorcios, para 2007 hubo 10.5 divorcios. Que los nacimientos entre madres adolescentes están en aumento: del total de nacimientos en 1990, 14% eran de adolescentes, mientras que en 2008 eran el 15.8%. Así como también el porcentaje de madres solteras de 1990 al 2008 paso de 5.7% a 9.1% un aumento del 60.2%. Otros datos en relación a familias jaliscienses correspondientes al año 2006 son: uno que tiene que ver con los afectos en la familia y nos muestra que las personas de las cuales se sienten más alejadas son los hermanos, las personas de la familia a las que le tienen más miedo es a los padres y las personas a las que más pelean son a los hermanos. Los tres temas de conflicto en la pareja con los porcentajes más altos son la crianza de los hijos, la economía, la convivencia y la comunicación. En relación con los conflictos en la familia, en alguna ocasión los pleitos en las casas han provocado en un 54% que alguien de la familia se vaya 26% que alguien salga lastimado y 16% que alguien haya sido denunciado a la policía. Se menciona también, que tratándose de conflictos en la familia, en donde en el último pleito o discusión que hubo, solo el 34.8% llegó a un acuerdo, 27% se gritaron, 22% hizo lo que alguien de la familia dijo, 8.3% no hizo nada, 4.2% intervino otra persona, 3% se golpearon. Otro dato reflejado tiene que ver con las tres cosas que les gustaría que cambiaran en su relación de pareja: al 44.4% les gustaría que su pareja invirtiera más tiempo, cariño y tener mejor comunicación. Otras respuestas refieren que la actividad que más realiza la familia es ver la televisión y la que menos hacen juntos es la actividad deportiva. Y el último dato es que el amor a la pareja y los niños son las razones más mencionadas para mantener la unión en pareja, con un 60% de opinión a favor.

Todos estos cambios y situaciones anteriormente comentados, han repercutido en las relaciones familiares e interpersonales haciéndose indispensable reforzar formas constructivas de comunicación para poder atender los conflictos que se presentan en el

camino de estas transformaciones, así como mantener y mejorar nuestras relaciones interpersonales.

Okun (2002), refiere que el fortalecimiento de las relaciones interpersonales que se dan a través de una comunicación eficaz puede ser una buena opción para mejorarla y puede ayudar a disminuir o atender de mejor forma los conflictos que se presentan en las relaciones de pareja, así como las familiares, las cuales repercuten más ampliamente en la sociedad.

Nuestra interacción con el mundo y con las personas en el día a día, tanto con la familia, el trabajo, las amistades, etcétera, es posible gracias a la comunicación (Satir, 1991); desde solicitar algo en específico, hasta expresar una idea o un sentimiento. Es importante mencionar que es una alternativa para enfrentar algunos de los graves problemas sociales que tenemos en nuestro país, de los cuales hemos hablado con anterioridad, como por ejemplo los conflictos en la familia y la falta de convivencia, entre otros, que afectan de forma directa a la dinámica familiar, principal componente de la sociedad.

El hecho de que tengamos a la mano varios canales de comunicación no quiere decir que nos estamos comunicando eficazmente. Para Okun (2002) la comunicación eficaz sería una comunicación clara, precisa, de forma expedita, donde la persona se expresa mencionando de forma transparente y descriptiva la información a comunicar y que está marcada por lo asertivo y preciso del mensaje a compartir.

Al respecto, Satir (1991), comentó y resaltó la importancia de la comunicación en cuanto a transmitir información, veamos la siguiente cita textual: “La comunicación abarca la diversidad de formas como la gente trasmite información: qué da y qué recibe, cómo la utiliza y cómo le da significado” (Satir, 1991, p. 65). Cada persona con base en sus experiencias anteriores le va dando un significado a la información que recibe y cómo la recibe, desde las palabras que utiliza, el tono de voz, sus movimientos, contamos con un almacén de conocimientos que están formados por lo que hemos aprendido en experiencias pasadas.

Otra cuestión es la falta de diálogo, como lo describe Lafarga (2013), refiriéndose a tratar de conocer a fondo el punto de vista del interlocutor, así como todos sus aspectos importantes para poder verlos como los está viendo antes de emitir el propio punto de vista, sin descalificarlo ni juzgarlo, sino únicamente comprendiéndolo a fondo, así también al transmitir verbalmente la comprensión que una de las partes tiene de la percepción de la otra y viceversa, puede repercutir en malos entendidos e interpretaciones distorsionadas de lo que se quiere comunicar, lo que deriva en conflictos en nuestras relaciones interpersonales. Las habilidades de comunicación son muy importantes para el desarrollo de una persona y como consecuencia también para el desarrollo de una sociedad. Algunas de estas habilidades son: la atención, la escucha, el respeto, las cuales proveen recursos para atender de manera más eficaz a los conflictos interpersonales, con lo que se promovería el conflicto como una fuente para el crecimiento y la salud y no en un obstáculo para ese crecimiento. Y es probable que puedan percibirse.

Los humanos somos por naturaleza seres comunicantes (Watzlawick,1981), y esto lo realizamos a lo largo de nuestra vida, cuando somos pequeños aunque no sea con palabras nos estamos comunicando con sonidos, llantos, risas, etcétera. De adultos nos comunicamos con palabras y con nuestro cuerpo, cara, ojos, movimientos.

Cuando desarrollamos nuestra comunicación también estamos desarrollando nuestro potencial como persona, porque la comunicación va de la mano con el ser persona (Lafarga, 2013). Los recursos que se logran en la comunicación también se logran para la relación interpersonal, algunos son la atención, el respeto, la genuinidad, concretés y empatía o estar en el lugar de la otra persona (Rogers,1961). La comunicación como las relaciones con los otros y los conflictos interpersonales, son como las diferentes caras de un prisma y no se pueden separar.

Ante las evidencias anteriores se propuso realizar una intervención desde el ECP que aporte elementos para que las personas desarrollen habilidades de comunicación, escucha y expresión.

El propósito general de la intervención fue: Que las participantes desarrollen habilidades de comunicación con el objeto de enriquecer y ampliar sus alternativas de atención al conflicto interpersonal, mediante la participación en un taller bajo el Enfoque Centrado en la Persona dirigido a mujeres adultas.

1.1.1 Implicación personal con la intervención

En mi familia de origen somos 10 hermanos, y desde pequeños la convivencia y la comunicación cercana en mi familia han sido primordiales, básicas. Las pláticas o sobremesas después de los alimentos eran forzosas, a la vez que eran una forma de poder compartir nuestras vivencias diarias, sentimientos, dudas, etcétera. Era un espacio privilegiado. A veces, cuando se suscitaba un conflicto, yo como hermana pequeña no tenía voz ni voto, en el debate o en plantear alternativas de solución, solamente me quedaba en espera de recibir las instrucciones de lo que decidieran los hermanos mayores; a partir de ésta experiencia me resulta importante que las personas estén informadas, conozcan opciones y tengan oportunidad de expresarse, es decir, que tengan voz y voto para atender los conflictos, que como hemos visto se presentan diario en nuestras vidas.

Estudié la carrera de Relaciones Industriales en el ITESO, la cual está enfocada al manejo de los Recursos Humanos dentro de una empresa. Laboré en una empresa de servicios de personal por más de 20 años, por lo que el contacto y la comunicación precisa y oportuna con las personas era fundamental. Ante los conflictos que se me presentaban con el día a día, era indispensable contar con una comunicación directa, objetiva, pero a la vez cercana, cálida, con la óptica de comprender al otro, pero sin dejar de cumplir objetivos.

Estoy de acuerdo en que la comunicación se aprende tanto en la familia, como en nuestro entorno y vamos creciendo con ciertas características en nuestra forma de comunicarnos, sin embargo también la podemos cambiar. Es aquí donde tengo mi motivación personal, ya que a través de los estudios y vivencias que he realizado en la

Maestría, he ido cambiando la forma de comunicarme con las personas de mi alrededor. También he visto disminuidos mis conflictos interpersonales al utilizarla de una mejor manera, más auténtica, más congruente, muy atenta de lo que me quiere comunicar la otra persona y de cómo lo recibo. También me ha ayudado a sentirme con mayor seguridad para enfrentar los conflictos, los malos entendidos y a expresar mis sentimientos, mis puntos de vista y decisiones. Por estos cambios que he apreciado en mí y en la mejora de mis relaciones interpersonales, es que he decidido realizar esta intervención, y enfocarme en este aspecto tan importante, no solo en el contacto con los demás sino también con uno mismo.

Algunos de mis planes a futuro son motivar a más personas, mediante talleres o grupos de encuentro, a que su comunicación sea más cercana a su experiencia, ya que esto podrá ayudarles a enfrentar ciertos tipos de conflicto en sus relaciones interpersonales, a saber expresar sus necesidades, sentimientos e inquietudes, también a comprender en lo posible al otro.

1.1.2 Contexto de la situación

Las mujeres que mostraron interés en participar en el taller, tienen sus casas ubicadas en la Colonia San Juan Bosco, en Guadalajara, Jalisco. Esta colonia es una de las más antiguas del municipio, fundada en la década de los 30, se conforma en su mayoría por comercios relacionados con peleterías, artículos y materias primas enfocadas a la fabricación del calzado, desde suelas, pieles, productos sintéticos, pegamentos, maquinaria, así como adornos y herrajes para el calzado, entre otras cosas (La Crónica de Jalisco, 2016). También en la colonia existen casas habitación, un mercado que vende productos comestibles y áreas verdes. El contacto se realizó a través de una regidora de la presidencia municipal de Guadalajara, que sugirió trabajar con un grupo de señoras convocadas por una líder social y dueña de una peletería que se ubica en esa colonia, la convocante ofreció un espacio amplio y agradable para realizar el taller.

Es necesario mencionar que en relación con la estrategia de intervención denominada taller, el autor Maya (1996), nos explica que es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica, los talleres se caracterizan por la investigación, se aprende por el trabajo en equipo y el descubrimiento. Se compone de varias sesiones, por varios días de duración. El título de este taller fue:

Ecuación de vida.

+ Comunicación – Conflictos = Mejores Relaciones Interpersonales.

1.1.3 Características de la población

A continuación, se presenta una tabla en la cual se describen las características de las mujeres que participaron en éste taller.

Tabla 3

Datos de las participantes

Nombre	Hijos	Edad	Escolaridad	Estado Civil
Cata	1	64	Comercial	Casada
Francia	2	27	Licenciatura	Casada
Gloria	2	65	Enfermería	Casada
Rocío	4	57	Secundaria	Casada
Chayo	3	66	Normal	Casada
Lupita	0	37	Licenciatura	Soltera
Licha	2	61	Profesional	Soltera
			Licenciatura	
Mony	3	39	trunca	Casada
Miros	0	15	Secundaria	Soltera

Fuente: Elaboración propia

En la tabla podemos observar que de las 9 mujeres que participaron en esta intervención 6 de ellas eran casadas y 3 solteras. Las edades de las participantes 5 oscilan entre 40 a 70 años, 3 entre 20 y 39 años y 1 menor de edad con 15 años. La escolaridad esta representada por 2 participantes con secundaria, 1 carrera comercial, 1 licenciatura trunca y 5 profesionales.

Es importante resaltar que los nombres de las mujeres participantes no serán revelados por el acuerdo de confidencialidad establecido con ellas, por lo que utilizare los pseudónimos como se muestran en la tabla.

Estos datos recabados nos dan una imagen de las mujeres que participaron en la intervención. A continuación se muestra cómo se dio el proceso de detección de necesidades de desarrollo y la información obtenida.

1.1.4 Proceso de detección de necesidades de desarrollo

Las mujeres que se acercaron para aplicar en el taller las noté con interés de aprender sobre el tema de la comunicación y manejo de conflictos, observé que se conocían, ya que eran vecinas y familiares de la mujer que las convocó Cata. Pensé que podría ayudarles a realizar algunas actividades de integración, comunicación y manejo de conflictos que les fueran útiles en sus relaciones interpersonales, así como adquirir conocimientos, herramientas, y habilidades de comunicación para poder disminuir o atender sus conflictos. Por todo lo anterior, quise conocer lo que sabían sobre estos temas, si se sentían satisfechas con la forma actual de comunicarse, cómo les gustaría comunicarse con los demás, qué les gustaría aprender sobre la comunicación, y en referencia al conflicto, les pregunté qué les significaba, cómo lo vivían, de qué forma lo trataban, en cuáles áreas se les presentaban más conflictos, cuando algo les

molestaba, cómo lo expresaban y como se sentían cuando alguien les comentaba algo que les molestaba de ellas. Para recabar estas inquietudes decidí utilizar un cuestionario. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario es quizás el instrumento más utilizado para recoger datos y se basa en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas. Este se identificó como “Cuestionario de detección de necesidades” y constó de 19 preguntas: 6 de datos generales, 13 de preguntas abiertas y, por último, se les dio un espacio para que realizaran comentarios o sugerencias.

A continuación, se presenta las preguntas y un resumen de las respuestas que surgieron del “Cuestionario de detección de necesidades” (Apéndice 1).

A.- ¿Qué consecuencias crees que una mala comunicación puede causarte?

100% contestaron que existen consecuencias negativas en una mala comunicación.

Algunas de esas malas consecuencias se presentan como problemas, conflictos, mala relación, malos entendidos, alejamiento de la familia, pérdida de relaciones, depresión, y una de ellas comenta que hay hasta muertes.

B.- ¿Te sientes satisfecha con la manera en la que te comunicas con tu familia?

89 % no se sienten satisfechas.

11% se sienten más o menos satisfechas.

C.- ¿Te sientes satisfecha con la manera de comunicarte en tu trabajo?

33% no se sienten satisfechas.

33% ya no trabajaban, pero cuando lo hacían si se sentían satisfechas.

11% le gustaría poder expresarse mejor.

11% dijo que no trabajaba.

11% no contestó.

D.- ¿Qué si te gusta, de tu manera de comunicarte con los demás?

22% no les gusta su manera de comunicarse.

56% si les gusta, y algunos comentarios que comparten son: una es muy sincera, otra es cariñosa, otra le gusta que la escuchen, otra hace que su novio entienda cosas, y una última dice que ella se da a querer.

11% si le gusta pero a la vez no, porque siente que le falta ser más desenvuelta.

11% no contestó.

E.- ¿Qué es lo que no te gusta, de tu manera de comunicarte con los demás?

Algunas de las cosas que no les gustan son:

- Que se acelera a contestar y no piensa las cosas antes.
- Que ante los problemas no dice realmente lo que le molesta.
- Que platica mucho.
- Que es tímida.
- No le gusta ser hipócrita.
- Que no sabe cómo decirles las cosas para que cumplan en el trabajo.
- Que no puede entablar una conversación bien, solo oye y no entiende lo que dicen los demás y no habla nada.
- Que habla con la verdad y las personas se disgustan.
- No contestó.

F.- ¿Cómo te gustaría comunicarte con los demás?

- Más clara y precisa.
- Poder expresar realmente lo que siento sin importar que sea bueno y malo simplemente mi sentir.
- Por medio de palabras.
- Ser más participativa.
- Convivir más con las personas.
- Pacífica y asertivamente.
- Sabiendo platicar, poder escuchar y dar opiniones de la conversación.

- Tranquilamente.
- No contestó.

G.- ¿Qué te gustaría aprender acerca de la comunicación?

77% quisieran expresarse. Se desglosan las respuestas de este porcentaje:

- Saber las reglas de la comunicación.
- Decir tal cual lo que siento y darme a entender con los demás.
- Poderme expresar.
- Saber expresarme.
- Hablar un poco más.
- Como motivar, como no engancharme con mi novio.
- Todo, desde decir hola y empezar a entrar en la conversación en la que están.
- Como comunicarme con mi papá.
- No contestó.

H.- ¿Para ti qué es el conflicto?

33% significa meterse en problemas.

67% contestaron que es:

- No sentirte cómoda ante la situación.
- Meterme en cosas que no me van ni me vienen.
- No llegar a un acuerdo.
- Diferencia de opiniones que las personas no entienden.
- Hablar mal de los demás y no tener una conversación que pueda dar.
- No contestó.

I.- ¿Cómo vives el conflicto y qué tan seguido se te presentan?

55% se les presentan seguido.

45% contestaron:

- Solo cuando no puedo expresar que no me gustan las cosas que pasan a mi alrededor.
- Es raro, pero trato de platicarlo con mis familiares cercanos.
- No contesto.

J.- ¿Cómo le haces para tratar los conflictos?

- Quedarme callada o enojarme mucho.
- Trato de relajarme para buscar perfectamente lo que quiero en el momento y como lo puedo lograr.
- Rezándole a Dios que me ayude a saberme conducir.
- Platicamos mucho y tratamos de llegar a un acuerdo.
- Trato de hablar, pero sale peor la cosa.
- Trato de ser paciente con mi novio, me enoja si me desespera. En el trabajo exploto si no se hacen las cosas como quiero.
- Pido perdón.
- Los evado muy fácilmente no me gustan.
- Hablar con la verdad y claramente.

K.- ¿En qué áreas de tu vida se te presentan más conflictos?

100% en la familia.

Aparte de la familia, 33% en el trabajo también se les presentan conflictos.

L.- Cuando algo te molesta ¿Cómo lo expresas a las personas de tu alrededor?

66% se quedan calladas o no lo hablan.

55% se molestan, enojan, explotan, gritan.

Otras respondieron que lo hablan después, lo platican con personas más cercanas y que les tiene confianza, se aleja, no convive con la persona, trata de controlarse.

M.- ¿Cómo te sientes cuando alguien te expresa algo que le molesta de ti?

- Trato de cambiar, me siento mal.
- Lo tomo de la mejor manera y trato de cambiarlo.
- Trato de cambiar mi actitud hacia ella.
- Normalmente me enoja, pero trato de reconocer mi error.
- Me gusta es algo que mejorar, claro si lo considero cierto si no, no me molesto.
- Me siento triste porque cuando mis hermanas me piden algo les ayudo en lo que puedo.
- No me gusta que me señalen mis errores (molesta).
- Les doy las gracias por decirlo y que no lo diga a mis espaldas.

De los comentarios y sugerencias que quisieran compartir, contestaron lo siguiente:

- Antes era poco comunicativa, poco a poco al paso del tiempo me comunico mejor, pero se me hace un poco difícil necesito pensar tranquilamente, porque si me enoja digo cosas que no quiero decir, pero con personas que siento negativas prefiero alejarme y no convivir.
- Espero este taller me ayude a poder comunicarme sin miedo a nada.
- Como relacionarme con mis hijos de manera que no me moleste.
- Quisiera comentar o que me compartan sus convivencias sobre sus hijos y así poder sobrellevar los míos.
- Me gustaría aprender cómo comunicar mis necesidades en el trabajo y que me hagan caso.
- Enseñándome a empezar a platicar bien en mi familia, con mis hijos y seguir así con los amigos y demás personas.
- No tengo aún.
- Cualquier cosa, el tema de mi mamá, de la secundaria.
- No contestó.

Una vez revisados y cuantificados los resultados que nos arrojó el “Cuestionario de detección de necesidades”, se definieron las siguientes conclusiones:

- El 100% de las encuestadas expresa que una mala comunicación repercute en consecuencias negativas, y que se presentan como problemas, conflictos, mala

relación, malos entendidos, alejamiento de la familia, pérdida de relaciones, depresión, y una de ellas comenta que hay hasta muertes.

- El 89% de las encuestadas no está satisfecha y 11% se siente más o menos satisfecha con la manera de comunicarse. Es decir, ninguna está positivamente satisfecha con su forma de comunicarse.
- El 77% les gustaría poder o saber expresarse con los demás.
- En relación al conflicto, al 100% le significa problemas y de forma negativa.
- El 55% de las encuestadas se le presenta el conflicto de forma seguida, repetitiva o frecuente.
- Se observa que el 66% de las participantes tienen un manejo poco saludable de los conflictos, es decir, se quedan calladas, explotan, los evaden, se enojan, rezan, piden perdón.
- La forma como expresan las participantes algo que les molesta de una persona de su alrededor, se define con base en que el 66% se quedan calladas o no lo hablan y el 55% se molestan, enojan, explotan o gritan.
- Cuando alguien les expresa algo que le molesta de ellas la mayoría no lo recibe de forma positiva.
- Así mismo los comentarios y sugerencia se muestran direccionados a la necesidad de aprender sobre comunicación y un manejo diferente del conflicto.

Con base en las anteriores conclusiones se considera importante facilitar para que las participantes conozcan, identifiquen, y se habiliten en nuevas y mejores formas de comunicación para poder disminuir los conflictos o poder atenderlos de una mejor manera. Rodríguez (1985), comentó: “La verdad es que el conflicto es la esencia misma de la vida” (Rodríguez, 1985, p. 1), también nos comenta que “Sólo donde no hay vida no hay conflicto, pueden quedar libres de él los seres inanimados, como un muro de piedra, un cementerio, etcétera.” (Rodríguez, 1985, p. 2), y sigue diciendo que, si el conflicto realmente es parte de nuestra existencia, entonces la habilidad para manejarlo

es una de las más valiosas que necesita y puede poseer el ser humano. Resumiendo, las palabras del autor, dado que la comunicación y el conflicto están presentes en la vida diaria y se presentan desde que las personas nacen, es de suma importancia dotar a las participantes de conocimientos, habilidades y herramientas enfocados en estos temas. Esta intervención sería a través del taller “Ecuación de vida” + Comunicación – Conflicto = Mejores Relaciones Interpersonales. Bajo el Enfoque Centrado en la Persona.

1.2. Propósitos de la intervención

A continuación, se describirán el propósito general y los propósitos específicos de la intervención a realizar.

1.2.1 Propósito general

Que las participantes desarrollen habilidades de comunicación con el objeto de enriquecer y ampliar sus alternativas de atención al conflicto interpersonal, mediante la participación en un taller bajo el Enfoque Centrado en la Persona dirigido a mujeres adultas.

1.2.2 Propósitos específicos

- 1.- Que las participantes reconozcan los atributos del proceso de la comunicación interpersonal.
- 2.- Que practiquen las habilidades requeridas para una comunicación interpersonal eficaz.

3.- Que cuenten con diversas opciones para atender los conflictos interpersonales.

Para orientar la búsqueda y focalizar las evidencias que permitan el análisis de la información, se plantean las siguientes preguntas:

1.- ¿Qué habilidades o recursos de comunicación desarrollaron las participantes?

2.- ¿Qué opciones para atender los conflictos reconocen las participantes?

3.- ¿Se puede observar una relación entre el desarrollo de habilidades de comunicación de las participantes y las opciones que encuentran para atender los conflictos interpersonales?

1.3 Plan de acción

La intervención se llevó a cabo en la modalidad de taller. Para definir lo que es un taller el autor Ander-Egg (1999) nos dice que es cuando se pone en práctica una actividad donde los participantes aprenden haciendo y sus respuestas o soluciones en algunos casos podrían ser más válidas que las del profesor. El taller en cuestión se intitula:

Una ecuación de vida.

+ Comunicación – Conflictos = Mejores Relaciones Interpersonales.

Tendrá una duración de 20 horas mediante el desarrollo de 10 sesiones de 2 horas semanales cada una.

1.3.1 Lugar y sus condiciones

El taller se llevó a cabo en un salón-terraza en la Colonia San Juan Bosco, Sector Libertad, en Guadalajara, Jalisco. En esta colonia se encuentra, aparte de casas habitación, varias peleteras y comercios que tienen que ver con productos y servicios

para la fabricación de zapatos, la colonia cuenta con calles pavimentadas, agua, drenaje, electricidad, áreas verdes, servicio de transporte urbano.

1.3.2 Recursos humanos, materiales y financieros

Humanos

El taller será realizado con una facilitadora.

Materiales

En el salón-terraza ya se contaba con sillas y mesas, las cuales son indispensables, estaba bien iluminada, a pesar de estar en una zona transitada, no se escuchaba mucho ruido. Fueron necesarias hojas blancas, plumones, plumas, lápices, rota folio, y material específico para la realización de ciertas actividades. También se utilizó un “Cuaderno personal de anotaciones” para cada participante, una “Bitácora de registro de la facilitadora”. Además, fueron necesarias una video grabadora, audio grabadora y un tripié, todo esto para grabar las sesiones con el objeto de dar cuenta de lo sucedido.

Financieros

Los gastos fueron sufragados por la facilitadora.

1.3.3 Programa de intervención

A continuación, se presenta un desglose del Programa de intervención. Es importante mencionar que al cierre de cada sesión se les pedía a las participantes, escribir sus

reflexiones en su cuaderno personal, así como contestar el “Cuestionario de la evaluación de la sesión”.

Número de sesión	Propósito	Actividades
Sesión 1	<p>Presentación y encuadre del taller.</p> <p>Rompe hielo, desarrollo de la integración del grupo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida. • Presentación de la facilitadora. • Presentación de los participantes. • Actividad “descubrir las expectativas del taller en grupo”. • Acuerdos y reglas del grupo. • Despedida y cierre.
Sesión 2	<p>Conocimiento general de la comunicación.</p> <p>Identificar y ejercitar la importancia de la comunicación verbal y no verbal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y compartir en pocas palabras como se sienten hoy. • Compartir como les fue con su tarea y de que se dieron cuenta en relación a la observación de cómo es su comunicación. • Actividad: “Sus 5 sentidos” con variante para hacer notar la comunicación verbal y la no verbal. Reflexionar, compartir y llegar a conclusiones. • Explicación general de lo

		<p>que es la comunicación, elementos y tipos de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Despedida y cierre.
Sesión 3	Identificar y ejercitar la comunicación eficaz a través de la escucha activa.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y compartir en pocas palabras como se sienten hoy. • Compartir como les fue con su tarea y de que se dieron cuenta en relación a la observación de la utilización de su comunicación verbal y no verbal. • Facilitadora explica y escribe resumen en rota folio. Explicación general de la escucha activa, qué es, su relación con la empatía, elementos que la facilitan, elementos a evitar. • Actividad: “La Reunión”. • Actividad: escribir en rota folio el resumen de lo concluido en relación a la actividad anterior. • Agradecimiento, comentarios finales, tarea.
Sesión 4	Identificar y ejercitar las habilidades para la	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y compartir en pocas palabras como se

	escucha activa.	<p>sienten hoy.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compartir como les fue con su tarea y de que se dieron cuenta, cuando aplicaron la escucha activa. • Facilitadora explica y escribe resumen en rota folio. Habilidades para la escucha activa. Otros aspectos que mejora la comunicación. • Actividades: “Mostrar empatía y parafrasear”. • “El rey del silencio” al finalizar las dos actividades reflexionar sobre lo vivido. • Actividad: escribir en rota folio el resumen de lo concluido en relación a la actividad anterior. • Agradecimiento, comentarios finales, tarea.
Sesión 5	Explorar como viven el conflicto las participantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y compartir en pocas palabras como se sienten hoy. • Compartir como les fue con su tarea y de que se dieron cuenta, cuando aplicaron la escucha activa. • Actividad: trabajo personal

		<p>(10 minutos). Que cada participante reflexione y comparta al grupo, en relación al conflicto lo siguiente: ¿Cómo lo definen? ¿Qué ganancias y pérdidas obtienen de la forma como lo manejan actualmente? ¿Cómo se sienten al vivir el conflicto? ¿Qué quieren lograr en el manejo del conflicto? ¿Qué consideran necesario para poder hacerle frente al conflicto de una mejor forma?</p> <p>Reflexión grupal (35 minutos).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad: escribir en rota folio el resumen de lo concluido en relación a la actividad anterior. • Agradecimiento, comentarios finales, tarea.
Sesión 6	Identificar y relacionar la vivencia de la sesión pasada con respecto al manejo del conflicto.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y compartir en pocas palabras como se sienten hoy. • Compartir como les fue con su tarea y de qué se dieron cuenta al observar cómo vivieron los conflictos que

		<p>se les presentaron.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad: En relación a la sesión pasada, reflexionar e identificar como se vivió la comunicación efectiva y el manejo del conflicto en la sesión. • Actividad: Explicación e identificación de los aspectos del conflicto. • Reflexión de las preguntas de la sesión anterior. • Actividad: escribir en rota folio el resumen de lo concluido en relación a la actividad anterior. • Agradecimiento, comentarios finales, tarea.
Sesión 7	Identificar y ejercitar los elementos vividos en una experiencia personal y poderlos comunicar.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y compartir en pocas palabras como se sienten hoy. • Compartir como les fue con su tarea y de qué se dieron cuenta al observar cómo vivieron los conflictos que se les presentaron. • Actividad: Explicación teórica de la “Estrella de la comunicación” y sus

		<p>elementos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad: En relación con el conflicto o alguna experiencia vivida, las participantes identificarán y expresarán los elementos de la “Estrella de la comunicación”. • Agradecimiento, comentarios finales, tarea.
Sesión 8	Que las participantes identifiquen los elementos de la experiencia vivida.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida. • Actividad: Revisión breve y general de los temas que llevamos hasta ese momento, repaso con más detalle de la clase anterior sobre los elementos de la “Estrella de la comunicación”, aclaración de dudas. • Actividad: Tomar dos ejemplos de la vivencia de la sesión anterior a la luz de la “Estrella de la comunicación” y sus elementos. Que cada participante la vuelva ejercitar con un conflicto recientemente vivido. • Agradecimiento,

		comentarios finales, tarea.
Sesión 9	Conocer la asertividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y compartir en pocas palabras como se sienten hoy. • Actividad: Explicación teórica de la asertividad. • Actividad: Aclaración de dudas y reflexión sobre asertividad. • Actividad: Práctica de la asertividad. • Agradecimiento, comentarios finales, tarea.
Sesión 10	Integración de aprendizajes obtenidos a lo largo del taller.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida a la última sesión. • Actividad: Aclaración de dudas y reflexión sobre el tema de la sesión anterior, asertividad. Breve repaso de los temas vistos en el taller. • Actividad: Ejercicio de relajación a través de la respiración, para contactar interiormente y estar en mejor disposición de realizar el cierre del taller. • Que las participantes revisen en su cuaderno personal, todas las

		<p>reflexiones realizadas a lo largo del taller.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que escriban en su cuaderno personal, de cuando iniciaron el taller y ahora que lo terminan ¿Qué cambios reconocen en ellas? ¿Qué les ayudo a realizarlos? ¿Qué consideran más importante en la comunicación? ¿Qué consideran más importante al enfrentar un conflicto? Compartir en el grupo. • Entrega de obsequio simbólico. • Escribir la reflexión final en su cuaderno personal. • Agradecimiento y cierre. Convivio.
--	--	---

1.3.4 Recolección de la información

Para verificar que los objetivos del taller se cumplieron y para evidenciar los resultados de la intervención, se utilizaron los siguientes instrumentos para la recolección de los datos:

- Audio y video grabadora en todas las sesiones.
- “Bitácora de registro de la facilitadora”. Se realizó una Bitácora al finalizar cada sesión donde la facilitadora escribía sobre lo acontecido.

- “Cuestionario de detección de necesidades”.
- “Cuestionario de evaluación de la sesión” (Apéndice 2).
- “Cuaderno personal de anotaciones” donde las participantes registraron sus experiencias y reflexiones.
- Dibujos, tarjetas de respuestas.

En este capítulo revisamos la problemática a trabajada en la intervención, la descripción de los antecedentes personales, el diagnóstico realizado con sus resultados, también conocimos las características de la población participante, el plan de acción de la intervención y cómo fue recabada la información. En el próximo capítulo se expone el marco referencial de la intervención.

CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

En éste apartado se encuentra la fundamentación teórica y contextualización que sirvió de base para la realización de la intervención. Se divide en tres partes: estado actual del conocimiento, fundamentación teórica desde el Enfoque Centrado en la Persona, complementado con otras aportaciones y el tema o problemática abordada en la intervención.

2.1 Estado actual del conocimiento

La revisión del estado actual del conocimiento tiene por objeto identificar lo que se ha realizado en torno a la cuestión de la comunicación eficaz y su relación con las relaciones interpersonales, particularmente, como recurso para enfrentar los conflictos en esta área.

En la búsqueda de los trabajos de grado de la Maestría en Desarrollo Humano del ITESO, encontré tres que tienen que ver con los principales elementos de esta intervención, y que son de mucha utilidad, ya que amplían y abonan a la visión de la misma, estos elementos son: comunicación, conflicto y relaciones interpersonales. A continuación, hago mención de los trabajos, así como la descripción de sus aportaciones.

El trabajo de De la Torre (2007), llamado “La comunicación auténtica que lleva a relaciones interpersonales de calidad en un grupo de seminaristas”, tiene como objetivo que los alumnos desarrollen habilidades y actitudes de comunicación y de relaciones interpersonales que faciliten un trato, que el autor denomina, auténtico, entre ellos. La comunicación es focalizada desde la perspectiva del uso en comunidades de vida, como son los grupos de seminaristas o sacerdotes de una misma congregación religiosa. Mediante el Enfoque Centrado en la Persona plantea que la comunicación es bloqueada por distorsiones que genera la persona al no conocer la profundidad de su propia experiencia. El autor describe cuáles son las actitudes y habilidades que actúan

promoviendo u obstaculizando esta comunicación auténtica que lleve a relaciones interpersonales de calidad en el grupo. La descripción de estas actitudes y habilidades aporta conocimiento a mi trabajo ya que uno de los propósitos se relaciona con el desarrollo de habilidades de comunicación así como su practica.

El segundo trabajo es de Morales (2006), con título “Ser la persona que uno realmente es”. La autora describe la intervención a un grupo también de seminaristas cuyo objetivo fue que logaran un mayor conocimiento de sí mismos y en su relación con los demás a través del reconocimiento y desarrollo de sus habilidades naturales de comunicación personal y atención al lenguaje no verbal, como elementos indispensables para desarrollar relaciones. Este trabajo me abona la perspectiva de la importancia de la comunicación no verbal dentro de las interacciones grupales.

En resumen, estos dos trabajos hacen hincapié en la comunicación y en las relaciones interpersonales, mismos elementos que se manejaron en ésta intervención, aportándome conocimiento y descripción de actitudes y habilidades necesarias para una adecuada comunicación.

El tercero, fue un taller realizado por Guevara (2003), titulado “Comunicación y enfrentamiento de conflictos desde el Enfoque Centrado en la Persona en un grupo de maestros y maestras”. En la intervención estudió la dinámica grupal ante el enfrentamiento de conflictos y revisó algunas herramientas de comunicación en un clima donde se pone en práctica la teoría Rogeriana. El abordaje que hace de la cuestión del conflicto me es importante revisar, ya que menciona como surge a partir de percepciones diferentes y discriminativas, también refiere la importancia de entender las necesidades del otro y tratar de atenderlas para solucionarlas, mismas aportaciones que aplico en mi intervención. Otra aportación que realiza este trabajo, también tiene qué ver cuando menciona la importancia de reconocer y expresar sentimientos en la comunicación y el distanciamiento que surge entre las personas al no expresarlos. Es decir, por una parte el tema de comunicación presente al expresar sentimientos, necesidades y en otra parte el tema del conflicto atendiendo y comprendiendo a la persona en sus necesidades para solucionarlos.

Las aportaciones de estos Trabajos de Grado, representan insumos para la teorización que ahora se construye, además ofrecen un panorama más amplio de lo realizado hasta ahora en relación a los elementos utilizados en ésta intervención.

A continuación se presenta desde el Enfoque Centrado en la Persona las bases teóricas de la intervención.

2.2 Fundamentación teórica de la Intervención desde el Enfoque Centrado en la Persona

2.2.1 La comunicación eficaz, el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) y el Desarrollo Humano

En este apartado se revisa la importancia de una comunicación eficaz en las relaciones interpersonales, qué aspectos se consideran para la comunicación eficaz vista desde el ECP, cómo se relaciona y qué repercusiones tiene en el Desarrollo Humano.

Uno de los aspectos más importantes en las relaciones interpersonales es la comunicación. Okun (2002), refirió que “La comunicación ineficaz o disfuncional se encuentra en la base de la mayoría de las dificultades interpersonales. Y a la inversa, es necesario establecer una comunicación eficaz para desarrollar y mantener cualquier tipo de relación interpersonal positiva” (Okun, 2002, p. 22). Al hablar del término positivo la autora se refiere a una relación interpersonal caracterizada por una comunicación clara, precisa, eficaz y de forma expedita. Esto se da en relaciones que parten de una comunicación transparente, donde la persona se expresa mencionando clara y descriptivamente la información o mensajes a comunicar, son relaciones marcadas por lo asertivo y preciso de la información a compartir.

Por otra parte, Egan (1981), en relación a lo que él llama “un buen comunicador”, en su Modelo de Desarrollo de Ayuda, es la persona que atiende cuidadosamente a la otra persona en su comunicación no verbal, que tiene que ver con sus movimientos

corporales, gestos, expresiones faciales, y al mismo tiempo atiende su comunicación verbal, que se compone de las palabras y el tono de voz, el autor resalta que todos estos datos “...deben ser escuchados por el orientador, ya que debe responder al mensaje total del cliente y no solamente a sus palabras” (Egan, 1981, p. 65) dicho de otra manera, la comunicación no verbal ayuda a colorear el diálogo, y confirma o niega el mensaje llevado por las palabras. También la persona que atiende, clarifica los mensajes que recibe a través de la interacción con la persona y realiza acciones constructivas con los resultados que obtiene. El buen comunicador está en contacto con sus propios pensamientos y sentimientos y de cómo interactúan con la persona, es decir es socialmente inteligente. También puede trasladar sus percepciones, introspecciones y discriminaciones en transacciones interpersonales efectivas, no solamente entiende, sino que actúa. En sus interacciones ayuda al crecimiento propio y al de otras personas tanto en lo físico, intelectual y en lo social emocional.

También un buen comunicador, expresa a otros qué les entiende desde el marco de referencia de ellos, sabe lo que funciona y no funciona en la vida de otros, les ayuda a destapar áreas en las que necesitan una exploración concreta y efectiva, está en contacto consigo mismo y esto lo ayuda a revelarse a otros siempre y cuando sea oportuno y adecuado, confronta y reta con cuidado y comprensión, y finalmente colabora con ellos en elaborar e implementar acciones que les ayuden a mejorar.

Algo muy importante, es lo que refiere el autor cuando comenta que “El buen comunicador no permite que su entendimiento o percepción permanezcan encerrados dentro de él” (Egan, 1981, p. 55). Y puntualiza que “...el único camino para aprender la comunicación efectiva es comunicándose” (Egan, 1981, p. 55)

Considera necesario que se practique la comunicación, desde las formas más simples de poner atención, hasta las formas más complejas, no hay forma de sustituir la práctica de la comunicación eficaz.

Por otra parte, si se considera la comunicación eficaz desde el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) desarrollado por Rogers (1961), nos damos cuenta que la congruencia, la aceptación positiva incondicional y empatía son actitudes importantes

para desarrollar una buena comunicación y que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, a continuación, se presenta una descripción de estas. Cabe aclarar que la empatía también es una competencia.

Refiriéndonos a la congruencia o autenticidad personal como “La congruencia se refiere a un estado del organismo. La apertura a la experiencia es la manera en que un individuo interiormente congruente consigo mismo enfrenta las nuevas experiencias” (Rogers, 1985, p. 40). Por lo tanto, la congruencia es un ingrediente importante en la comunicación eficaz, ya que la persona expresará lo que corresponde a sus sentimientos y pensamientos, se mostrará tal cual como realmente es, sin artificios, con naturalidad, es ella misma, sin esconderse en fachadas o barreras, es sincera y no finge, es transparente y expresa vivencias afectivas profundas, por todo lo anterior, su comunicación también será clara, precisa y descriptiva. Todos estos elementos anteriores implican abrirse a la experiencia.

Otro ingrediente a tomar en cuenta para una comunicación eficaz es la consideración o aceptación positiva incondicional, y Rogers (1985) nos dice: “...sentir consideración positiva incondicional hacia otra persona significa “valorar” a esa persona” (Rogers, 1985, p. 41). Es decir que en la comunicación interpersonal la persona se siente aceptada como ser único e irrepetible, se le acoge sin condiciones previas, se le aprecia más por lo que es, que por lo que sabe o tiene, no se le compara con otras personas, se le reconocen sus cualidades, en resumen, se le acepta y respeta por como es. Y esto impulsa y motiva la comunicación efectiva.

Por último, está el factor de la empatía el cual Rogers (1985), define: “...consiste en percibir correctamente el marco de referencia interno de otro con los significados y componentes emocionales que contiene, como si uno fuera la otra persona” (Rogers, 1985, p. 45). En la comunicación la empatía sería la capacidad de poder captar el mundo del otro, verlo como lo ve, sintiéndolo y emocionándose como si fuera la otra persona, desde su propia visión; a la persona no se le juzga ni se le etiqueta. Así mismo, la persona que recibe esta información tendría la capacidad de reflejarle al otro, la comprensión en su mismo lenguaje.

Con los tres elementos del ECP descritos anteriormente, podemos lograr un ambiente de confianza en el cual se desarrolla una comunicación eficaz, en donde se propicie que las personas se motiven a expresarse desde lo más superficial hasta lo más profundo, dentro de una relación interpersonal creando vínculos más cercanos entre ellas. Estas tres actitudes vienen a ser atributos o características constitutivas de una comunicación eficaz.

Otra visión relacionada con el ECP y desarrollada por Rogers (1961), son las siete fases o etapas del cambio en la persona, que va de una estructura rígida a una fluidez en sus expresiones, aspecto importante en la comunicación, una vez creadas las condiciones necesarias y suficientes en la relación, la persona muestra una evolución, no solo de modificaciones conductuales, sino un cambio fundamental en la forma de relacionarse consigo misma y con los de su alrededor. La persona se implica cada vez más en sus mundos interiores, los expresa y los comunica. A continuación se da un repaso a estas etapas.

Rogers (1961), describe que la persona que se encuentra en la etapa uno, por lo general se encuentra alejado de su vivencia, de lo que está sintiendo, sufre un intenso bloqueo de la comunicación, esto es, la persona se encuentra rígida, estática, no hay flujo de vida no reconoce sus vivencias, la persona no comunica su “sí mismo”, solo comunica sucesos externos, ella siente que no tiene casi problemas, el autor nos dice: “Hay un intenso bloqueo de la comunicación interna entre el sí mismo y la experiencia” (Rogers, 1961, p. 124), los problemas los ve totalmente ajenos a ella, en la persona no hay cambios, no hay flujo de sentimientos no los detecta.

En la etapa dos nos dice, la persona puede llegar a esta etapa cuando experimenta ser plenamente recibido por la otra persona, despliega un ligero aflojamiento y fluidez en la expresión simbólica, se expresa en relación con temas ajenos a sí mismo, por ejemplo: “Sospecho que mi padre a menudo se ha sentido muy inseguro en sus relaciones comerciales” (Rogers, 1961, p. 124), no hay sentido de la responsabilidad personal en relación con los problemas, otro ejemplo; sería, “La desorganización sigue reinando en toda mi vida” (Rogers, 1961, p. 124). El autor menciona sobre esta etapa: “Los sentimientos se describen como objetos que no

pertenecen al sujeto o que corresponden al pasado” (Rogers, 1961, p. 124), puede manifestar sentimientos, aunque no los reconoce como propios, puede expresar contradicciones en lo que dice, pero no se da cuenta, es muy burda o limitada la diferencia que hace entre lo que siente y lo que significa para ella cierta experiencia. Sintetizando, la comunicación o expresión de la persona está empezando a fluir, aunque no reconoce experiencias vividas y sentidas directamente por ella, está dando signos de tener confianza en esa relación interpersonal.

En la etapa tres, la persona fluye con mayor facilidad y libertad en expresiones que se refieren a su experiencia personal, aunque esas expresiones todavía las menciona como si fueran objetos, también las expresa como un objeto reflejado que sucede en los demás, describe sentimientos personales que no pertenecen al presente, la aceptación de sentimientos es mínima y los revela como algo vergonzoso, malo, anormal o inaceptables, reconoce contradicciones en el vivir de su experiencia. Es decir, su comunicación es poco fluida, sus sentimientos los comunica como objetos, no habla en primera persona.

En la etapa cuatro, la persona realiza descripciones de sentimientos y experiencias personales, experimenta sentimientos actuales, pero tiene miedo y desconfía cuando esto sucede, platica y describe su “vida interior”, pero no la explora con determinación.

En la etapa cinco, hace manifestaciones de sentimientos actuales, tiene una mayor precisión al momento de diferenciar los sentimientos y los significados. Explora intencionalmente los problemas de una manera personal, se focaliza más en tratar los sentimientos que los razonamientos.

La etapa seis, la persona puede experimentar inmediatos los sentimientos que antes estaban detenidos, inhibidos o en proceso, ahora fluyen hasta sus últimas consecuencias. Un sentimiento del presente es experimentado directo, de manera inmediata y rica. En el momento mismo es aceptada la particularidad de la experiencia y el sentimiento que la constituye, la persona ya no tiene temor, ni necesidad de negarlo o

luchar contra eso. Presenta una expresión franca de sentimientos acompañados de relajación fisiológica, es decir, la persona llora, suspira o relaja sus músculos.

En la última etapa, la siete; existe una confianza básica en los propios procesos internos, los sentimientos se experimentan con inmediatez y abundancia de detalles. Habla con fluidez y en tiempo presente.

En resumen, es importante resaltar que las tres primeras etapas de este proceso de cambio en la persona, en general, son las que presentan la mayoría de las personas en su comunicación y que de una u otra forma afectan a sus relaciones interpersonales. En estas tres primeras etapas es importante trabajar para obtener una comunicación eficaz. En las etapas cuatro, cinco, seis y siete de este proceso, la comunicación va avanzando en medida que la persona se expresa más fluida y transparente, tanto de sus experiencias y del concepto de sí misma.

Hasta aquí hemos revisado algunos aspectos de la comunicación eficaz vista desde el ECP. Lafarga (2013), refiere que el ECP es una propuesta teórico-práctica de Rogers, y la cual es fundamento de todos los programas en Desarrollo Humano, como nos muestra en la siguiente cita textual:

...el enfoque centrado en la persona es la concreción de las propuestas de Carl Rogers sobre el crecimiento personal. Desarrollo Humano es un concepto más amplio y abarca todas las teorías y todos los sistemas prácticos de promover el crecimiento personal a nivel de los individuos, de las parejas, las familias, los grupos y la sociedad, desde cualquier perspectiva conductual, psicoanalítica, gestalt o de otro sustrato ideológico... (Lafarga, 2013, p. 111).

Por otra parte, Lafarga (2013), al referirse al Desarrollo Humano comenta que se concibe como cualquier forma de facilitar y promover la salud, el bienestar y el crecimiento de la persona en todas sus modalidades y manifestaciones. Para llegar a esto la persona debe descubrir sus valores a medida que va asumiendo la responsabilidad de su propia vida, es decir, va reconociendo, queriendo o amando conscientemente sus propias necesidades, sentimientos, significados, experiencias, recursos, limitaciones, errores, es decir reconocer su calidad de persona diferente, única

e irrepetible. Y nos refiere cual es el núcleo esencial del Desarrollo Humano en la siguiente cita textual: “Así, el núcleo esencial del Desarrollo Humano está, para mí, en promover la emergencia de los valores propios en cada persona, en los grupos y en la sociedad” (Lafarga, 2005, p. 9)

Lafarga (2005), expresa que una relación interpersonal que crea las condiciones favorables, para ayudar a emerger o liberar la tendencia autorrealizante (hipótesis básica del ECP), la capacidad de autodeterminarse, de encontrar los valores propios de cada persona, se considera que es el instrumento privilegiado del desarrollo humano.

Por todo lo anterior, se puede concluir que la comunicación eficaz en la relación interpersonal, bajo el esquema del ECP, crea condiciones favorables que nos lleva a que las personas descubran sus propios valores, los cuales serán determinantes para su crecimiento personal, su autorrealización, y en consecuencia repercuten en su desarrollo humano.

2.2.2 La comunicación interpersonal

En este apartado se integran las aportaciones con respecto a la comunicación que hacen diversos autores, para posteriormente abordar la cuestión de las relaciones interpersonales y su relevancia en la construcción de lo que somos. Es decir, nos construimos y des-construimos en las relaciones interpersonales.

Para iniciar, daremos seguimiento al autor Watzlawick (1981), en relación a su teoría de la comunicación humana y en la cual presenta la existencia de cinco axiomas. El primero de ellos se refiere a la idea de que, “no es posible no comunicar” (Watzlawick, 1981, p. 52). En todo momento estamos comunicando, inclusive cuando no se expresan palabras estamos comunicando algo, toda comunicación es conducta, como no existe la no-conducta por ende no existe la no-comunicación. “Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los

demás, quienes, a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican” (Watzlawick, 1981, p. 50).

El segundo axioma es: “Toda comunicación presenta un aspecto de contenido y otro relacional tales que el segundo clasifica al primero y es, por ende, una metacomunicación” (Watzlawick, 1981, p. 56). Un ejemplo de este axioma puede ser una conversación en la que la persona pregunta ¿Sabes qué hora es? A un nivel de contenido, parece muy claro que la persona está preguntando por la información en referencia al tiempo en el que se encuentran, pero si vemos lo relacional y estas mismas personas son novios que se quedaron de ver a cierta hora, puede ser que en el fondo le está diciendo, con esa misma pregunta, un “estás llegando tarde”. Es decir, la relación define el contenido de la información.

El siguiente enunciado representa el tercer axioma: “La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes” (Watzlawick, 1981, p. 60). Se refiere a que tanto el emisor como el receptor de la comunicación estructuran el flujo de la comunicación de diferente forma, y así, interpretan su propio comportamiento como mera reacción de uno ante el otro. Un ejemplo de esto, es el retraimiento de uno contra la continua conversación de otro en un matrimonio: yo no hablo porque tú hablas todo el tiempo, yo hablo todo el tiempo porque tu estás siempre en silencio. Cada parte actúa afirmando que lo hace como una respuesta a la conducta.

Cuarto axioma, nos refiere que la comunicación humana implica dos modalidades: la digital (verbal, lo que se dice) y la analógica (no verbal, como se dice, mímica, gestos, tono de voz, ademanes, etcétera). Es decir, la digital que tiene que ver con el contenido del mensaje a comunicar y la analógica tiene que ver en cómo se está diciendo ese mensaje. Las dos modalidades son sumamente importantes y a las cuales hay que estar atentos. Para explicar un poco más estas modalidades tomo de ejemplo cuando tenemos una persona que nos está diciendo que está tranquila y en paz, pero vemos sus manos y pies inquietos, moviéndolos constantemente. El mensaje o información que transmite es uno (comunicación digital) y su cuerpo nos transmite otro (comunicación analógica).

El último o quinto axioma que presenta se refiere a que: “Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia” (Watzlawick, 1981, p. 56). Una relación de complementariedad implica una relación de jerarquía, ejemplo padre-hijo, maestro-alumno, jefe-empleado, etcétera, la simétrica es la que se da entre seres de iguales condiciones, ejemplo compañeros, hermanos, empleados, amigos, etcétera.

Mucho se ha escrito respecto a la comunicación, dado que es una cuestión de relevancia social y en específico en las relaciones interpersonales. La comunicación es uno de los atributos que nos caracteriza como seres humanos, particularmente, en su modalidad verbal. Sin embargo, no podemos separar a la comunicación verbal de la gestualidad, dado que ésta la complementa. De esta manera, se realiza una comunicación que suele contener ambas dimensiones; la verbal y la corporal.

Buena parte de lo que está en juego dentro de la comunicación, refiere Lafarga (2013), es la escucha, y es difícil porque requiere salir de nuestro propio mundo y adentrarse en lo que viven los demás, es acallar nuestro ruido interno, cuestión que resalta de esta manera: “Y escuchar es la esencia misma, el núcleo neural de la comunicación” (Lafarga, 2013, p. 203). Por lo anterior, se considera que escuchar es muy importante en cualquier ámbito de la vida, sea familiar, laboral, vecinal, etcétera. y forma parte de la comunicación de hecho es medular. Comentando lo que dice Lafarga (2003) podemos darnos cuenta en alguna conversación, nos sucede que la persona está hablando, la vemos, nos llega su voz, pero la realidad es que no estamos atendiendo su mensaje, lo que nos está diciendo, e inclusive cuando termina de hablar y nos pide opinión, en ese momento nos percatamos de que estábamos en otro lugar mentalmente, por lo tanto, ya no comprendemos lo que nos estaba diciendo, no la estábamos escuchando en realidad.

Sobre la escucha Codina (2004) comenta “La habilidad de “saber escuchar” es más difícil de encontrar y desarrollar que la de ser “buen comunicador”, pero proporciona más autoridad e influencia que esta última...” (Codina, 2004, p. 2). También refiere que durante mucho tiempo la actividad de escuchar se ha estudiado como parte del proceso de comunicación interpersonal, y que transita por tres momentos: la transmisión, la

recepción o escucha y la retroalimentación, sin embargo, en estos últimos años se le ha venido dando un tratamiento independiente y la habilidad de escuchar se encuentra con su propia personalidad. Realmente pasamos más tiempo escuchando que hablando, según investigaciones que refiere la autora, del total del tiempo que dedicamos a la comunicación, el 22% se emplea en leer y escribir, el 23% en hablar, y el 55% en escuchar, es decir, no es que estemos más dispuestos a escuchar que hablar sino que estamos más expuestos a estar adquiriendo información que a darla. El que escucha con atención, proyecta una imagen de respeto e inteligencia, aprende de los conocimientos y percepciones del otro y la escucha puede reducir las potencialidades de conflictos por malas interpretaciones en las comunicaciones, puede elevar la autoestima del que habla, pues el que escucha le comunica que lo que habla es importante, y, con esto, la comunicación y la interacción se hacen más fluidas, respetuosas y agradables.

También enfatiza Codina (2004) lo que habla una persona es importante para ella, aunque no para la otra, al escucharla con atención, ella le esta demostrando que valora lo que esta diciendo, con esto, se genera un clima positivo para la comunicación y las relaciones interpersonales, y esta contribuyendo a que la persona que habla, trate a la que escucha, con igual respeto y consideración. También comenta: “Saber discutir los problemas requiere saber escuchar. Según estadísticas, el problema número uno que citan las parejas como motivo de divorcio son las malas comunicaciones, por no saber escucharse adecuadamente.” (Codina, 2004, p. 6).

Para finalizar con el pensamiento de este autor, es necesario mencionar lo que dice sobre la escucha, en relación a que cuando se nos escucha auténticamente tenemos tendencia a expresar más cosas, y con una mayor profundidad y riqueza de detalles que si se nos escucha superficialmente, cuando el que habla percibe que lo estamos escuchando con interés, nuestra influencia es mayor, por otra parte, con mayor frecuencia está en la base de los conflictos el dejar de escuchar lo que el otro quiere decirnos y a veces hasta nos imaginamos lo que quiere decir, al punto de poner en boca del otro nuestras interpretaciones o pensamientos. Si pudiéramos escuchar desde la conciencia de que es muchísimo más lo que no sabemos que lo que sabemos, seríamos más modestos al hablar y menos soberbios al escuchar, la esencia de la escucha no

consiste en estar de acuerdo, consiste en comprender profunda y completamente a la otra persona, con esto podríamos mejorar la comunicación interpersonal.

Por su parte, Satir (1991), comenta sobre la importancia de la comunicación, afirmando que la ve como un paraguas enorme que cubre y afecta todo lo que sucede entre los seres humanos. Además, agrega que es un factor muy importante en las relaciones que se establecen con los demás y lo que sucede con estas relaciones. La vida diaria nos lleva hacer uso de la comunicación en todos los ámbitos, tanto familiar, laboral, comunitario, afecta en todo lo que se le utiliza. La comunicación la vemos en todas partes de nuestra vida.

En la comunicación existen diversas formas de cómo la gente transmite información, qué es lo que da la persona y qué es lo que recibe, cómo la usa y cómo le da un significado. Algo también muy importante que comenta Satir (1991), es que la comunicación se aprende y podemos cambiarla si la persona quiere. En esta última parte, donde la comunicación se aprende y la podemos cambiar, es donde se coloca el interés de este trabajo además de que se ha tenido la experiencia de que los conflictos interpersonales se han visto disminuidos gracias a las aportaciones de una comunicación de mejor calidad.

Satir (1991), remarca la importancia de la comunicación: “La comunicación es el factor individual más importante que afecta la salud y las relaciones de una persona con las demás” (Satir, 1991, p. 93).

Es decir, en palabras de Satir (1991) la comunicación eficaz nos puede mantener saludables ya que estamos en contacto con nosotros mismos y expresamos nuestras necesidades, nuestros mensajes, nuestros sentimientos, las personas confían en nosotros porque se dan cuenta que estamos siendo honestos con lo que expresamos, nuestros gestos, nuestra cara, nuestro cuerpo van de la mano con lo que estamos comunicando, nuestro cuerpo no está en tensión, no sufre estrés y nuestras relaciones son más certeras, nos sentimos con la libertad de estar comunicando lo que estamos tal cual sintiendo y todo esto nos lleva unas relaciones interpersonales más congruentes, más claras, mejores y con suficiente información.

Examinaremos ahora otro aspecto importante que tiene que ver con la comunicación interpersonal, este punto es la asertividad, en palabras de la autora Castanyer (1996) refiere “La asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás” (Castanyer, 1996, p. 23). Explica que hay tres tipos de tendencias de nuestra conducta que son: la sumisa, agresiva y asertiva. La persona sumisa no defiende los derechos e intereses de su persona, respeta a los demás, pero no a ella misma, hace sentir culpables a los demás, a veces presentan problemas somáticos, y de repente tienen estallidos desmesurados de agresividad ya que acumulan tensiones. La persona agresiva, defiende exageradamente los derechos e intereses personales, sin tomar en cuenta a los demás y carece de habilidades para afrontar ciertas situaciones, piensa que si no se comporta así demuestra vulnerabilidad, todo lo sitúa en términos de ganar-perder y su forma de pensar es que solamente importa ella misma, lo que sientan los demás no le interesa. La persona asertiva, conoce sus derechos y los defiende, respetando a los demás, es decir, no va a “ganar” sino a “llegar a un acuerdo”, habla fluidamente, expresa sentimientos tanto positivos como negativos, se defiende sin agredir, pide aclaraciones, sabe decir “no” o mostrar su postura hacia algo, sabe pedir favores, reconoce sus errores.

Castanyer (1996) explica que “Para que un mensaje se considere transmitido de forma socialmente habilidosa (asertiva), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal.” (Castanyer, 1996, p. 40); refiere que muchas veces nos hemos encontrado con personas que, aparentemente, emiten mensajes verbales correctos, pero que no consiguen que los demás los respeten o les crean, esto sucede con las personas sumisas ya que carecen de la habilidad para dominar los aspectos verbales y no verbales apropiados, la postura, la expresión facial y la entonaciones son conductas no verbales que más altamente se relacionan con el mensaje verbal, por lo tanto deben coincidir ambas.

La autora explica que algunas personas no presentan conductas asertivas porque en su niñez les reforzaron o una conducta sumisa o una agresiva, esto sucede por ejemplo; cuando un niño ha peleado en la escuela y sus padres le dicen “muy bien, que bueno que no te dejas, síguele pegando”, le están reforzando la conducta agresiva, por

otra parte, también la educación tradicional nos ha pretendido hacernos sumisos, algunos hemos recibido mensajes del estilo “obediencia a la autoridad”, quedarse callados, no expresar opiniones, o también creemos en “suposiciones tradicionales” como; ser egoísta es anteponer las necesidades propias a las de los demás, otra tiene que ver con lo vergonzoso de cometer errores, tener siempre respuestas adecuadas, no interrumpir, no hacer demasiadas preguntas. Por todo lo anterior Castanyer (1996) propone conocer los derechos que tenemos y los cuales nos ayudarían a ser personas asertivas, y son:

1. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
2. El derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
3. El derecho a ser escuchado y tomado en serio.
4. El derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.
5. El derecho a decir “no” sin sentir culpa.
6. El derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta de que también mi interlocutor tiene derecho a decir “no”.
7. El derecho a cambiar.
8. El derecho a cometer errores.
9. El derecho a pedir información y ser informado.
10. El derecho a obtener aquello por lo que pagué.
11. El derecho a decidir no ser asertivo.
12. El derecho a ser independiente.
13. El derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, etcétera, mientras no se violen los derechos de otras personas.
14. El derecho a tener éxito.
15. El derecho a gozar y disfrutar.
16. El derecho a mi descanso, aislamiento, siendo asertivo.
17. El derecho a superarme, aún superando a los demás.

Siguiendo con Castanyer (1996), define cómo dar una respuesta asertiva ante una situación interesándonos especialmente en que la otra persona no se sienta herida, pero

que tampoco nos pase por alto a nosotros, y es mostrándole comprensión primeramente a ella y sus razones, para después reivindicar que nosotros también tenemos derechos. La respuesta seguiría estos puntos:

1. Descripción del comportamiento del otro, sin condenar.
2. Descripción objetiva del efecto del comportamiento del otro.
3. Descripción de los propios sentimientos.
4. Expresión de lo que se quiere del otro.

Así mismo, la autora comenta varias técnicas de asertividad para discusiones y que nos ayudan a mantener nuestra postura, algunas son: técnica del disco roto, que consiste en repetir el propio punto de vista una y otra vez; banco de niebla, que es cuando se le da la razón a la persona en algún punto que sea cierto, pero negándole, a la vez, a entrar en mayor discusión; aplazamiento asertivo, cuando la persona pierde el control, o nos sentimos abrumados, se le dice que luego tratamos el asunto; técnica para procesar el cambio, que consiste en desplazar el foco de discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas. Por último, la autora comenta que es importante poner en práctica dos técnicas que ayudan a reducir la ansiedad, cuando se le hace frente a una situación que requiere ser asertivo, y son: la relajación y la respiración profunda o respiración abdominal, las cuales nos ayudan a estar tranquilos y oxigenarnos teniendo más claridad en nuestros pensamientos, análisis y respuestas ante una situación.

Otro autor que nos habla de asertividad es Smith (1983) definiéndola en estas palabras "...ser asertivos consiste en comunicar a otros quiénes somos, qué hacemos, qué deseamos, qué esperamos de la vida. Es de esperar que nuestro interlocutor sea también asertivo y que podamos descubrir una base para unas relaciones fructuosas y autárquicas." (Smith, 1983, p. 133) por lo tanto, es mucho más que exigirle a los demás respeto a nuestros derechos o que no nos manipulen. Comenta que mientras las especies animales no humanas, sólo cuentan con dos principales formas de comportamiento utilizados para la supervivencia, la lucha y la huida, que también utilizamos nosotros, gracias a que nos hemos ido desarrollando, contamos con otra más, gracias a que nos hemos ido desarrollando, que es la capacidad verbal para resolver

problemas, “Comunicarnos verbalmente unos con otros y resolver nuestros problemas de manera asertiva en lugar de luchar o huir, es la parte de nuestra herencia evolutiva que nos ha sido legada por nuestros primeros antepasados humanos.” (Smith, 1983, p. 25)

Siguiendo a Smith (1983) comenta que actualmente nuestras frustraciones o problemas no proceden del medio ambiente, sino de la acción de otras personas, pero cuando podemos entablar contacto asertivo con otras personas, y al hacerlo así, tenemos posibilidades de obtener por lo menos una parte de lo que deseamos, y es menos probable que surjan automáticamente la ira-agresión o el miedo-huida y si por el contrario nos sentimos frustrados por alguna cosa que no podemos modificar o dejamos de emplear nuestra capacidad verbal para resolver algo, es probable que nos sintamos emotivamente deprimidos. Mostrarse asertivo ante situaciones puede permitir aclarar lo que las partes desean realmente y llegar naturalmente a un compromiso, tanto en un problema insignificante como en uno mayor.

El autor describe dos técnicas importantes para llegar a ser un comunicador asertivo una es ejercitarse en captar claves que los demás nos dan acerca de sí mismos “información libre o gratuita”, con la cual conocemos a las personas y nos facilita algo de que hablar, la segunda es la “autorrevelación” es dar información acerca de nosotros, como pensamos y como sentimos, con estas técnicas permitimos que la comunicación fluya en ambas direcciones. Al dar información de nuestros sentimientos, gustos, miedos, ignorancias, aversiones, etcétera, éstos conforman una revelación voluntaria acerca de nosotros mismos, y la aceptación de cómo somos, es probablemente la técnica asertiva más potente y eficaz para evitar la manipulación, frente a lo que los otros nos dicen que debemos pensar o sentir, nosotros llanamente podemos decirles que quizás sea así pero que al final es lo que sentimos y con eso derrumbamos cualquier intento de manipulación, quedándonos en paz y obteniendo seguridad en sí mismo, llenándonos de confianza, para poder así enfrentar a otras personas en un conflicto. El autor refiere que cada persona debe tomar decisiones sobre su bienestar personal y solo ella puede ser su propio juez, para esto es necesario conducirse con asertividad en su entorno social.

Hasta aquí hemos revisado algunos autores que nos aportan información en relación a la comunicación interpersonal, en el siguiente revisaremos la comunicación y el conflicto.

2.2.3 La comunicación y el conflicto

En este apartado se revisarán algunas definiciones de lo que es el conflicto, su origen y recomendaciones para manejarlo, así como la relación de la comunicación y el conflicto. Todo lo anterior, visto a través del pensamiento de varios autores con un enfoque humanista dándonos una visión más amplia sobre estos conceptos centrales.

En relación al conflicto Rodríguez (1985), refiere que “El conflicto es la esencia misma de la vida” (Rodríguez, 1985, p. 1). Comenta que el hecho mismo de nacer es un conflicto, ya que estar en el vientre con una temperatura, alimentación, protecciones especiales, al nacer todo cambia y es necesario adaptarse. La convivencia social es conflicto de caracteres y también de intereses, la cultura entre lo natural y lo artificial, para el individuo es la identidad, la pertenencia, lo que uno quiere, las exigencias del grupo y la sociedad, todos estos aspectos nos provocan conflictos. El autor también nos comenta que “solo donde no hay vida no hay conflicto” (Rodríguez, 1985, p. 2), y lo define como un choque, que puede ser de necesidades, intereses, deseos, formas de pensar, etcétera.

La forma más común de experimentar el conflicto es el estrés, que combina dos elementos importantes, la presión y la tensión. Es decir, ante un conflicto interpersonal sobre una necesidad por ejemplo en la forma de educar a los hijos, se puede presentar desde el conflicto en ponerse de acuerdo la misma pareja, hasta el conflicto que quizás en la familia de origen o en la sociedad existe de educarlos de cierta forma, así mismo toda la cadena de conflictos por resolver para llevar a los hijos a la educación final deseada.

Para finalizar Rodríguez (1985), nos expresa que, si el conflicto ocupa una buena parte de nuestra existencia, entonces es importante, valioso y sumamente necesario contar con las habilidades para manejarlo. Aprender a dialogar, comunicarnos, cultivar la

empatía entendiendo al otro antes de defendernos de él, fomentar en sí mismo la actitud mental y emotiva de ganar-ganar, combinar la disposición a la tolerancia con asertividad, encauzar la agresividad tratando de evitar los dos extremos, reprimir y explotar, procurando expresarse o comunicarse de forma clara y en actitud de dialogo, son aspectos positivos para el manejo adecuado de los conflictos.

Por otra parte, Aguilar (1996), comenta que “Vivir, experimentar conflictos, es parte natural e indispensable de la vida” (Aguilar, 1996, p. 19). Sería irreal esperar que nunca ocurran o presentar una actitud de queja o molestia continua por la aparición de conflictos, es mejor aceptar su existencia, esforzándonos en comprender cómo y por qué se originan y aprender a reaccionar de la mejor forma. Si al estar interactuando dos personas, una de ellas pide un cambio de comportamiento a la otra, en ese preciso momento se da un conflicto, el cual se desarrollará de diferentes maneras, según los recursos utilizados.

También expresa: “...el conflicto interpersonal es parte de toda relación humana” (Aguilar, 1996, p. 28), se originan porque existen diferentes necesidades por satisfacer en cada persona, como son; de afecto, logro, diversión, libertad, poder, seguridad, información, etcétera. Nuestros valores también pueden ser distintos, lo que consideramos bueno o malo, prioritario o no, deseable o indeseable. Nuestras metas personales, percepciones, estilos de vida, educación, recursos, son diferentes, existe una historia personal también única, entre otras cosas que marcan las diferencias.

Es clave la actitud que adopta la persona ante los conflictos, si los vive como un “peligro seguro”, una cosa terrible o una oportunidad de crecimiento. Es de importancia fundamental tener una actitud positiva, constructiva en el manejo, y por cierto cada persona elige con que actitud quiere manejar el conflicto.

Aguilar (1996), mencionó, que uno de los mecanismos facilitadores de la solución de conflictos, es la comunicación, en la cual se debe definir con claridad lo que la persona quiere y necesita, así como identificar abiertamente necesidades y deseos del otro. Debe existir el compromiso de una comunicación precisa, mensajes de firmeza

respetuosos o de conciliación, y que la persona sea transparente en su comunicación de adentro hacia fuera.

En este mismo sentido, Madrid (2005) comenta, que cuando la comunicación de una persona no es congruente con lo que está sintiendo, es decir, la persona expresa lo contrario de lo que siente y piensa, se presenta de manera distinta de cómo es, como si representara un papel ya estudiado, vive tras una fachada, tras una coraza, presenta una conducta ya estereotipada en sus gestos y palabras, engaña a otros, finge, no es sincera consigo misma, se engaña en algunas cosas, evita ser ella misma, es impenetrable, no expresa ninguna vivencia afectiva profunda, tendrá una comunicación contradictoria, ya que estará sintiendo o necesitando algo diferente a lo que expresa, no será clara, y todo esto derivará en conflictos en sus relaciones con los otros.

Así también, Madrid (2005) refiere que en relación a la comunicación de una persona donde no está siendo aceptada positivamente e incondicionalmente, esto es, que se le rechaza porque no es como se quiere que sea, se le acepta si responde a las expectativas que se espera de ella, se le presiona para que sea de una forma que no es, se le compara con otras personas, se le menosprecia, se desconfía de sus capacidades, se le ridiculiza o descalifica, se le juzga, también creará conflicto, ya que la persona no podrá expresarse de forma completa y plena o se expresará de forma errónea, creando confusión en los otros cuando quiera compartir, solicitar, satisfacer alguna necesidad, etc., por miedo al rechazo, expresará lo que los demás quieren oír y no lo que ella necesita decir y esto mismo hará conflicto en sus relaciones.

Otro aspecto que Madrid (2005) comenta en relación a la escucha de otra persona, es que también puede presentarse el conflicto ya que si la persona que escucha no es empática, no comprende el marco de referencia de la que habla, no le comunica su comprensión, y en lugar de eso, le da consejos, se muestra frío y distante, no muestra interés por la persona que habla, se muestra huraño, agresivo, egoísta, no lo ve como una persona especial sino como una más, lo etiqueta, le pregunta varias veces lo mismo y olvida datos importantes de ella, etc., con todo lo anterior la comunicación presentará confusiones, no será cercana, se dañará, ya que la persona que habla probablemente limitará sus expresiones y por ejemplo ante un problema no lo expresará

y si lo hace será de forma limitada y no clara, teniendo todo esto como resultado también un conflicto en las relaciones interpersonales.

Por otra parte, Quintero (2012) nos comenta que la diversidad de interpretaciones que se dan de un mismo hecho es una condición que da origen al conflicto, la subjetividad se impone a nivel personal haciendo que el conflicto aparezca de forma inmediata. Cada persona tiene variaciones en su forma de percibir. La subjetividad se inicia desde la percepción misma, así la diversidad de interpretaciones se origina en las distintas formas en que el proceso de conocimiento se realiza en cada persona. Es decir, cada persona ve el hecho desde el color del cristal con que lo mira y desde su experiencia vivida, esto ocasiona conflictos. Existe diversidad de percepciones y diversidad de interpretaciones que al final resultan en conflictos entre las personas.

Como respuesta al conflicto se pueden presentar dos escenarios, uno cuando la interpretación de un hecho pueda implicar una acción de cierta forma compleja, esto se refiere a solamente poder entender el hecho y que nos quede claro, otro cuando una persona hace prevalecer o impone su visión a otra, ya sea en una relación interpersonal o grupal. En síntesis, el conflicto se origina de la diversidad de percepciones e interpretaciones que proyecta cada persona.

Siguiendo la visión de Merino (2012), en relación a las condiciones psicológicas que componen el conflicto, nos habla de que la agresión es la emoción que caracteriza el conflicto y es la más típica de nuestra sociedad y su contrario es la docilidad ante lo impuesto, ambas son protagonistas fundamentales del conflicto interno. La agresión se considera una conducta antisocial la cual es preciso evitar o rechazar, pero es más destructiva si se reprime, hablando en el plano interno de cada persona. El conflicto interno se origina normalmente como una tensión entre deseos opuestos. Y el autor nos muestra lo positivo de esta situación en la siguiente cita textual: “Un conflicto interno real implica arriesgarse libre y plenamente en una iniciativa destructora de hábitos y formas establecidas que puede cambiar radicalmente el *status quo* de nuestra vida” (Merino, 2012, p. 21).

El autor comenta que al aceptar creativamente el conflicto es posible ejercer la agresión, sentirse motivado y en consecuencia actuar libremente a favor de uno mismo. Aquí se puede encontrar lo positivo del conflicto interno, ya que si lo experimentamos plenamente aceptaremos que todo crecimiento implica renovación. No es recomendable disolver o eliminar el conflicto interno ya que son experiencias llenas de energía y envuelven aspectos importantes de la persona que pueden ser destruidos y por lo tanto renovados. Es necesario hacer conscientes los conflictos internos que ayuden, favorezcan y generen una crisis creativa.

Continuando con la propuesta de Merino (2012) refiere durante el conflicto no somos destruidos, al revés, es de esta manera cómo podemos descubrirnos y crecer. Sin embargo, existe un sufrimiento emocional que tiene como función invitarnos a dirigir la atención al problema presente, actuar frente a la amenaza o desequilibrio con todo nuestro poder, dejar que el conflicto surja plenamente y destruir aquello que debe de ser destruido.

Por último el autor comenta que ante el conflicto tenemos la libertad de enfrentarlo o dejar de hacerlo, si no lo enfrentamos el costo de la tregua normalmente es la introyección de las opiniones, necesidades y valores de la persona, es una pacificación prematura decretada, es una represión, en cambio es recomendable aceptar la agresión destructiva necesaria que permita la asimilación y la generación de una solución creativa al conflicto, lo cual indudablemente nos hará crecer. Pero el conflicto interno no fluye si no hay libertad de la persona. En resumen, el conflicto interno canalizado positivamente nos ayuda a ser creativos, a renovarnos y a crecer como personas.

Siguiendo con Merino (2012) refiere que miles de personas socialmente activas utilizan la comunicación momento a momento, día a día, desarrollar una comunicación eficaz puede ayudarnos a minorar los conflictos en nuestras relaciones interpersonales o poder atenderlos de una mejor forma. Los conflictos son originados por la diversidad existente en las formas de percibir e interpretar hechos, sin embargo, positivamente canalizados son un detonante que nos ayudan a crecer y desarrollarnos.

Con la información aquí descrita terminamos este apartado relacionado con la comunicación y el conflicto, a continuación revisaremos los datos relacionados con la problemática abordada en la intervención.

2.3 Tema o problemática abordada en la intervención

En este apartado se revisarán algunos autores y su visión sobre aspectos relacionados a la atención del conflicto y la comunicación, mismos que resaltan la relevancia de esta intervención, dirigida a mujeres por considerarlas pieza fundamental tanto en el entorno familiar como en el social.

En relación al tema del conflicto Lederach (2000), refiere que socialmente ha representado un fenómeno continuo y constante en la interacción humana. En la actualidad se presenta a diferentes escalas e intensidades, y todos estamos involucrados en algún tipo de conflicto.

Lederach (2000) comentó, sobre abogar por una perspectiva creativa del conflicto, que concuerda con una visión positiva. “Enfocamos el conflicto como un proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, lo cual puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo” (Lederach, 2000, p. 72). Es decir, al conflicto le podemos dar la visión que decidamos darle ya sea positiva o negativa.

Guzmán (2014), refiere que, en el periodo de desarrollo y manejo del conflicto, es importante potencializar el diálogo para facilitar los procesos de acuerdos y negociación entre las partes, al recurrir al diálogo en cualquier situación de conflicto, nos disponemos a escuchar y tomar en consideración opiniones, reflexiones o reacciones de otros participantes. Saber escuchar es la base del diálogo pues a partir del diálogo se reconocen y se toman en cuenta las posiciones y puntos de vista de los que intervienen en el conflicto. Abrirnos al diálogo y escuchar es atender la raíz del conflicto pues se atienden las necesidades del otro y se gana confianza.

Guzmán (2014), también comentó que si en el desarrollo de un conflicto no existen los mecanismos y canales adecuados de comunicación y diálogo entre las partes “...es posible que el proceso se vuelva lento, complicado e incluso violento” (Guzmán, 2014, p. 14). Por lo tanto, en el manejo de cualquier conflicto se tiene que potenciar el diálogo entre las personas para crear confianza y vínculos más fuertes que permitan afrontar de manera conjunta sus problemas.

Con respecto a motivar el diálogo Ury (2007), refiere el ejemplo de un grupo de madres que se opuso a una epidemia aparentemente imparable de violencia entre pandillas de adolescentes de su barrio en Los Ángeles. Aunque en un principio se sintieron las madres completamente impotentes, encontraron la fuerza en la oración y una tarde salieron de la iglesia a las calles, para conversar y platicar con los adolescentes que esperaban para iniciar su siguiente pelea. Las mujeres hablaron con sus hijos y sobrinos, les ofrecieron bebidas y galletas y se dispusieron a oír todos sus reclamos.

“Sorprendidos, los jóvenes no se atacaron esa noche. Entonces las madres hicieron lo mismo la noche siguiente y la siguiente también. En respuesta a las quejas de los jóvenes, crearon unas cuantas pequeñas empresas para ofrecerles empleo, además de cursos de resolución de conflictos” (Ury, 2007, p. 24).

Por otro lado, los autores Sánchez, Ortega, Ortega, y Viejo, (2008), en un estudio realizado por la Universidad de Sevilla, España, sobre las relaciones sentimentales en la adolescencia, satisfacción, conflictos y violencia, refieren que alrededor del 90% de los participantes del estudio han tenido alguna experiencia sentimental, confirmando esto la importancia que estas primeras relaciones juegan en el desarrollo adolescente. En referencia a la calidad de las relaciones sentimentales, los resultados apuntan a que los y las adolescentes jóvenes estudiados describen un buen nivel de satisfacción con sus relaciones de pareja, se comunican bien y tienen expectativas positivas sobre la continuidad de su vínculo amoroso. Se encontró que los jóvenes de 14-15 años son quienes presentaron menos comunicación, satisfacción y expectativas de continuidad de las relaciones sentimentales, destacando así la importancia de la comunicación en

los jóvenes en sus primeras relaciones, las cuales de cierta manera marcan las subsecuentes.

Otro estudio realizado en escuelas públicas en un área de Brasil, en relación a la violencia escolar entre adolescentes y condiciones de vulnerabilidad, los autores Faria y Martins, (2016), refieren que el entendimiento y diálogo entre padres e hijos, además de la participación en las actividades escolares, y espacios de debate sobre el tema de las drogas y violencia tanto en las escuelas como en las familias pueden disminuir el riesgo de implicación de los adolescentes con las drogas, no así, la mala relación con el padre o madre, el poco diálogo entre padres e hijos, o la baja percepción de apoyo paterno o materno. Nuevamente se le da la importancia a la comunicación y diálogo.

Por otra parte, Alzate Sáez de Heredia (1998), expresa que los conflictos se pueden clasificar desde totalmente destructivos hasta totalmente constructivos. Un polo destructivo sería, por ejemplo, un disparo limpio entre miembros en una pelea de pandillas, cuyo resultado probable es una herida o la muerte de uno de ellos, como una guerra nuclear entre dos potencias. Los conflictos destructivos llevan al debilitamiento grave de todas las partes.

También comenta que no todas las consecuencias de los conflictos son destructivas. En las constructivas, las relaciones mejoran como consecuencia de haber confrontado las diferencias que existen. Sería el resultado de que las partes expongan sus puntos de vista y necesidades básicas, así se hace posible encontrar soluciones que se benefician las partes. Esto puede ser una mejoría en un resultado inmediato, o unas relaciones a largo plazo más benéficas, mejorándose la comunicación entre las partes.

Alzate Sáez de Heredia (1998), dice que el conflicto tiene consecuencias negativas o positivas en todos los niveles. Los conflictos entre marido y mujer, por ejemplo, pueden construir una relación más fuerte entre ellos, o pueden llevar a un deterioro finalmente irreversible. En el ámbito internacional tenemos innumerables ejemplos de conflictos destructivos, como las guerras, masacres “pero también hay ejemplo de que son la base de acuerdos trascendentes” (Alzate Sáez de Heredia, 1998,

p. 33), como el nacimiento de la Unión Europea, fruto de la interdependencia que nació como resultado de la Segunda Guerra Mundial.

Por su parte, Rodríguez (1985), refiere que el conflicto es tensión y es el inicio de un proceso al que le sigue la frustración y finaliza en agresividad. Es decir, “La agresividad es producto de la frustración” (Rodríguez, 1985, p. 25). La agresividad se reviste de importancia en nuestra sociedad, por la prisa y el exceso de “compromisos”, que va formando un cúmulo de frustración. Una gran cantidad de agresividad reprimida, cambia el conflicto interpersonal en intrapersonal, sin quedar solucionado el primero. Otro principio es que “agresión genera agresión” (Rodríguez, 1985, p. 26). Viendo la agresividad como dirigirse hacia un punto determinado, o hacia un objetivo, define la idea de moverse con cierta energía, y su adecuado o inadecuado manejo significa armonía, progreso y felicidad, o bien caos y destrucción.

Cuando el conflicto almacena energía y la guarda a presión es una fuente potencial de violencia, de acuerdo a Rodríguez (1985). Repasando un poco, al surgir un conflicto se presenta una tensión, que desemboca en frustración, luego en agresividad, que se divide por un lado en represión (no expresar) y por otro en expresión, esta última se divide en canalizar hacia construir y la otra sería explotar hacia la violencia destructiva. Por lo tanto, es importante buscar manejos adecuados de los conflictos y fomentar actitudes de “ganar-ganar” en lugar de “ganar-perder”.

Los autores Perles, San Martín, Canto y Moreno (2011) de la Universidad de Málaga, España, realizaron un estudio con 294 personas sobre Inteligencia emocional, celos, tendencias al abuso y estrategias de resolución de conflicto en la pareja, y uno de los resultados que arrojó fue que el tipo de violencia que reportó el estudio, es una violencia común en las estrategias de resolución de los conflictos de pareja, que parece leve, dadas las puntuaciones señaladas y que viene explicada en buena medida por las estrategias de resolución de conflictos utilizadas por la pareja. No obstante, aun cuando el patrón de violencia encontrado no parece ser de gravedad, resulta importante resaltar que en su explicación también se encuentran implicadas las variables de inestabilidad afectiva, los celos, la inteligencia emocional y los síntomas de trauma. Esto indica que dichas variables deben ser tenidas en cuenta a la hora de explicar el comportamiento

violento en las relaciones de pareja y profundizar en el papel que juegan en otros tipos de violencia. Aquí se puede inferir la necesidad de que las parejas adquieran conocimientos de otras formas no violentas de resolver sus conflictos.

Respecto a los orígenes de cómo afrontamos los conflictos, López-Yarto (2001), comenta “es responsabilidad del psicoanálisis haber descubierto el poder dinámico de las experiencias habidas en el primer grupo al que se perteneció en la vida y que es la familia” (López-Yarto, 2001, p. 25), dice que estas experiencias están guardadas en nuestro inconsciente, como si fueran antiguas grabaciones que todos tenemos de nuestro pasado remoto. Las grandes vivencias de nuestras primeras relaciones, con la persona imprescindible que fue la madre, o con aquella otra polémica que se llamó padre, con los hermanos, todo este manejo permanece vivo en lo profundo de todos los hombres y mujeres de este mundo. Y por ser tan comunes a todos, son poderosas activadoras del dinamismo personal. Y dice “Cualquier relación de grupo que tengamos en la vida adulta se parecerá en realidad mucho a aquella primera relación grupal que todos hemos vivido” (López-Yarto, 2001, p. 26). En el grupo sobre todo es un lugar donde se viven antiguas y profundas experiencias infantiles. Es como una matriz familiar que da pauta a que se reproduzcan los conflictos básicos de las historias de cada uno. Y estos conflictos pueden tener muchos matices, pero que una y otra vez resaltan los viejos temas de la castración, la dependencia, la rivalidad, la represión.

En este mismo sentido Satir (1991) refiere que “la familia es el sitio donde se origina lo que la gente sabe, lo que cree y la manera como resuelve sus diferencias” (Satir, 1991, p. 383). La familia, dice, es la unidad integral de la sociedad, y son lo bastante pequeñas para que todos puedan sentarse en una misma habitación, y todos pueden esperar ser conocidos, escuchados y vistos, al mismo tiempo, escuchan, conocen y ven a los demás. “Si reunimos a todas las familias existentes, tendremos a la sociedad; es así de sencillo. Cualquier clase de entrenamiento ocurrido dentro de la familia individual, quedará reflejado en la clase de sociedad conformada por estas familias” (Satir, 1991, p. 383). Las instituciones como escuelas, iglesias, negocios y gobierno son, en todo sentido, unas extensiones de las formas familiares a las formas no familiares. Las familias y las sociedades son versiones pequeñas y grandes de sí

mismas, las dos están compuestas por personas que trabajan juntas y con destinos enlazados. Dentro de la familia los adultos trabajan como equipo, modelan las conductas y valores que desean enseñar a sus hijos. Satir (1991), comenta “La resolución de conflictos (que tiene que ver con las diferencias) se convierte en un vehículo que favorece un nuevo desarrollo. La nueva generación aprende a actuar así desde la infancia, observando el ejemplo de los adultos” (Satir, 1991, p. 399).

Como ya se evidenció con los autores López-Yarto (2001) y Satir (1991), que han mostrado en sus investigaciones la importancia de la familia y las experiencias vividas al interior, así como los principales actores de la familia son la pareja, esto lo podemos ligar con el informe presentado por Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), en relación a que son las mujeres las que dedican más tiempo, y por lo tanto, están más presentes en los hogares mexicanos. En la primera Encuesta Nacional sobre Trabajo, Aportaciones y Uso del Tiempo (ENTAUT) 1996, en uno de sus resultados confirma el peso que aún mantiene la asignación de roles, y que determina el comportamiento diferencial de hombres y mujeres, en la manera en que éstos distribuyen su tiempo. De las horas semanales que la población en todo el país dedica a los quehaceres domésticos y al cuidado de los niños, 88% corresponde a las mujeres y 12 % a los hombres. Y una de sus conclusiones refiere que los hijos menores de 20 años que residen en el hogar de sus padres reproducen los mismos comportamientos, las niñas y jovencitas realizan poco más de 14 horas de trabajo doméstico, los niños y los jóvenes varones entre 5 y 6 horas semanales. Posteriormente en la misma encuesta (ENTAUT) pero del año 2014, en la cual se reporta como “trabajo no remunerado”, y que tiene que ver con todo lo que se realiza en la casa y no se obtiene pago alguno, como cuidado de los hijos y tareas domésticas entre otras actividades, se constata que las mujeres triplican las horas dedicadas en comparación con las dedicadas por los hombres.

Entendiendo que las mujeres son las que están más presentes en las familias, también podemos agregar que son las que ejercen una mayor influencia en transmitir los valores familiares como lo dice Pallás (2003), cuando comenta que un conflictólogo debe trabajar en diferentes estadios del ciclo del conflicto, y uno de ellos es cuando un conflicto ya ha estallado, pero sigue latente entonces refiere “Se trabajó en un primer

momento con las mujeres porque se consideró que eran las transmisoras de los valores dentro de la familia y por su disponibilidad y predisposición para colaborar. Posteriormente, se empezaron a plantear actividades para la participación de toda la familia. Este proceso fue lento pero eficiente” (Pallás, 2003, p. 116-117). También existe un reporte por parte del Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Jalisco, Estudios sobre las Familias (2003), que trata sobre algunas concepciones de valores en familias tapatías, y menciona en uno de sus resultados que la mayoría de los encuestados identificó a los padres como los principales educadores de valores, donde los hombres se dedican a la generación de bienes económicos, dejando el resto de los ámbitos de los valores a la mujer como responsable.

Por todo lo anteriormente expuesto, se resalta la relevancia de esta intervención con mujeres como una forma de permear en el aprendizaje de nuevas y mejores opciones tanto en la comunicación como en la atención de los conflictos, ya que ellas representan las semillas iniciales para efectuar cambios dentro de sus familias y de su comunidad, que finalmente existirá la posibilidad de que esos cambios se expandan hacia toda la sociedad.

En este apartado revisamos el soporte teórico de la intervención así como los principales conceptos que fundamentan este trabajo y la problemática abordada. En el siguiente capítulo se mostrara el relato de la experiencia de la intervención tal como sucedió. Es decir las actividades realizadas, acciones, interacciones, logros dificultades, fracasos en relación a los propósitos planteados.

CAPÍTULO III. NARRACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

En éste apartado haré la narración de lo que ocurrió en cada una de las sesiones del taller Ecuación de vida. + Comunicación – Conflicto = Mejores Relaciones Interpersonales.

La intervención se realizó con mujeres que tienen sus casas ubicadas en la Colonia San Bosco, en Guadalajara, Jalisco. Esta colonia es una de las más antiguas del municipio, y se conforma en su mayoría por comercios relacionados con peleterías, artículos y materias primas enfocadas a la fabricación del calzado, desde suelas, pieles, productos sintéticos, pegamentos, maquinaria, así como adornos y herrajes para el calzado, entre otras cosas. También en la colonia existen casas habitación, un mercado, varias tiendas que venden productos de todo tipo y áreas verdes.

El contacto con el grupo de mujeres, se realizó a través de una regidora de la presidencia municipal de Guadalajara, a la cual le comenté de la importancia de que las mujeres desarrollaran habilidades de comunicación con el objeto de atender sus conflictos y enriquecer sus relaciones interpersonales, y dado que los seres humanos somos sociables por naturaleza, la comunicación nos lleva a interactuar con otras personas y constituye una cuestión vital, ya que la utilizamos en todo momento y en todas nuestras relaciones, tanto familiares, laborales, así como en nuestra propia comunidad. La regidora estuvo de acuerdo y me sugirió trabajar con varias señoras convocadas por una líder social y dueña de una peletería que se ubica en esa colonia, la convocante ofreció un espacio amplio y agradable para realizar el taller. Definimos hacerlo un día por semana con una duración de 2 horas y un total de 10 sesiones. En la práctica, las sesiones duraron poco más de dos horas. Los nombres de las señoras participantes no serán revelados por el acuerdo de confidencialidad establecido con ellas, por lo que utilizare los siguientes pseudónimos: Cata (convocante), Chayo, Francia, Gloria, Licha, Lupita, Miros, Mony y Rocío.

3.1 Sesión Primera. Bienvenida al taller. Presentación y encuadre. Integración

Antes de iniciar el taller yo ya había preparado el acomodo de sillas, mesas, material a utilizar y estaba lista para recibirlas, cuando fueron llegando Cata, la convocante del taller, me las presentaba y yo las saludaba y les entregaba unas etiquetas para que pusieran su nombre y se las pegaran cerca del hombro izquierdo o en medio del pecho. Todo esto lo realicé para iniciar con calidez y cercanía hacia ellas. Me imagino que se sintieron bien recibidas y atendidas, ya que vi sus sonrisas.

Posteriormente me presenté les platicué lo importante que era para mí era poder facilitar el taller, también les comenté de los problemas que había vivido en mi familia de origen en torno a la comunicación y los conflictos, decidí platicar algo de mi historia personal con sinceridad y honestidad, como una invitación a abrirse, sentirse en confianza y captar su atención para que se animaran a fluir. Les mencioné los principales puntos del encuadre del taller, cómo se iba a llevar a cabo, su duración, días, lugar, fecha de inicio y fecha de terminación.

Aunque ya estaba definido el tema del taller, consideré necesario aplicarles las encuestas de “Detección de Necesidades”, las cuales ya llevaba elaboradas, esto con la finalidad de obtener más información sobre intereses en específico de algunos puntos relacionados con los temas principales, comunicación y conflicto, y así también conocer los datos generales de las participantes. Uno de los puntos derivados de estas encuestas fue incluir el tema de asertividad, solicitado por ellas.

Continuamos con la presentación de cada participante, les solicité que dijeran al grupo su nombre, edad, estado civil, hijos y estudios. Realizamos la actividad “tres cosas que me gustan más”, todo con el objetivo de que se conocieran más, se sensibilizaran y así impulsar la integración del grupo. Observé que se sintieron en confianza, su apertura fue buena, algunas lloraron al platicar sobre su vida y estuvieron atentas unas con otras, yo por mi parte le dí su tiempo a cada una y estuve siguiéndolas en su explicación.

Posteriormente realizamos los acuerdos y reglas del grupo, entre todas definimos las normas y compromisos, para hacer más fluidas y provechosas las sesiones, las aceptaron y se comprometieron a cumplirlas. Algunos de los compromisos que se definieron fueron la confidencialidad, escuchar, respeto, comprensión, empatía, confianza, sinceridad, amabilidad y puntualidad.

Finalmente les hice entrega de sus cuadernos personales para que anotaran sus reflexiones al término de cada sesión, así como también algunas más que les surgieran a lo largo del taller. Acordamos que ellas se harían cargo de llevarlo y traerlo a cada sesión, lo utilizaron desde esta primera sesión hasta la última, quedando también de acuerdo que me lo entregarían al final del taller. Para estrenar sus cuadernos les pedí que me anotaran su primera reflexión de cómo se habían sentido en la primera sesión y luego la compartieran al grupo, con la finalidad de que identificaran su experiencia y aprendizaje de la sesión.

Expresaron que les gustó mucho la sesión, se sintieron en confianza y comentaron algunas que se desahogaron que se sentían más ligeras, que se dieron cuenta que no sabían escuchar y que les gustaba el taller y que seguirían asistiendo.

Con todo lo sucedido considero que se logró el propósito, ya que el grupo se sintió integrado, se conocieron más, y creo que hubo confianza porque expresaron experiencias profundas que han vivido. Lo único que me faltó tocar fueron las expectativas del taller lo cual realicé en la siguiente sesión. Terminé contenta al verlas contentas y cuando me dieron las gracias. A continuación, transcribo algunos comentarios finales:

Lupita: yo me sentí integrada, mmm... con empatía... y comprendida.

Rocío: ...me sentí a gusto...

Francia: yo me sentí cómoda e interesada...

Chayo: si pues yo me desahugué como un 70%, estee...sentí mucha

confianza, aquí con todas mis compañeras y quiero seguir, terminar el curso

para sentirme al cien por ciento (B1, 442-448).

3.2 Sesión Segunda. El Proceso de la comunicación. Identificar y ejercitar la comunicación verbal y no verbal

En esta sesión no hubo oportunidad para compartir como se sentían en ese momento, por cuestiones de tiempo, ya que la mayoría llegaron tarde. Se integró Mony una nueva participante y aproveché para repasar de nuevo las normas y reglas del grupo, sobre todo la parte de la confidencialidad, diciéndoles que “lo que aquí se habla aquí se queda”, pasé a darle tiempo a Mony para integrarla, diciéndole que se presentara y nos dijera las tres cosas que le gustan. También les pedí a las demás que le platicaran a Mony de ellas mismas, para con esto cerrar el proceso de integración de la nueva participante.

Posteriormente pasamos a revisar su tarea en el sentido de cómo habían observado su comunicación durante la semana anterior a esta sesión. Rocío comentó que se había dado cuenta que era muy gritona, Lupita que era muy mandona, Francia que era muy callada y que no dice lo que siente, Cata que es muy acelerada, que su comunicación no es muy clara y que dice las cosas muy rápido.

Después les hablé sobre la comunicación, les dije que el ser humano es sociable por naturaleza, es muy importante el contacto con los demás, que es necesario tener habilidades para la comunicación y así responder de una mejor forma ante situaciones que se nos presentan, vimos también qué es la comunicación, los elementos que la componen, que hay dos tipos de comunicación, la verbal y la no verbal, que no es posible no comunicarnos, lo importante que es estar observando más allá de las palabras, y que la comunicación la podemos aprender, mejorar y desarrollar. Revisamos que hay partes del cuerpo y de la cara que reaccionan involuntariamente, por lo tanto, es importante verificar que la comunicación verbal y no verbal sean coherentes, es decir, que coincida lo que se habla con las reacciones de nuestra cara y cuerpo.

Pasamos a realizar el ejercicio de “Los 5 sentidos”, en donde les pedí que dibujaran el perfil de su mano izquierda, y en un dedo escribieran tres cosas que les gustara ver, oír, paladear, oler y tocar, les dije de broma que no se valía copiar.

Después formaron parejas donde se platicaban lo que habían escrito, pero en posturas diferentes para practicar la comunicación verbal y no verbal, es decir, primero se sentaron de frente pero no se veían a los ojos, luego de espaldas, luego una miraba el piso y la otra hablando miraba el hombro, y la última posición fue de frente viéndose a los ojos y con opción a preguntar o comentar si tenían necesidad de hacerlo, todo esto con la finalidad de vivenciar los efectos de la comunicación verbal y no verbal.

Después reflexionaron sobre la vivencia y comentaron al grupo cómo se habían sentido en las diferentes posiciones. Dijeron que al no verse a los ojos directamente se sintieron incómodas, no escuchadas, no atendidas, concluyendo lo importante que es estar atendiendo a la otra persona en lo que dice, así como observar sus gestos y movimientos corporales.

Les comenté que este ejercicio y el de la sesión pasada les ayudaba a conocerse y a conocer a la otra persona, practicando también su comunicación y dándose cuenta de su forma de realizarla.

Posteriormente les pedí que escribieran su reflexión y aprendizajes de la sesión en su cuaderno personal y después lo comentaran al grupo. Los comentarios giraron en torno a que finalmente se pudieron expresar mejor, cuando se miraron a los ojos y obtuvieron atención de su pareja en el ejercicio, y que también influyó lo que revisaron en la teoría. Algunos comentarios fueron: Lupita expresó que se quedaba sensible con la sesión. Gloria dijo que se había quedado a gusto porque finalmente pudo expresar lo que quiso. Chayo se dio cuenta que necesita poner más atención a las personas que le están platicando algún problema, porque se distrae fácilmente. Rocío reconoció que también se distrae fácilmente y necesita observar más a las personas. Cata se quedó con muchas cosas que practicar y con aprendizajes de la comunicación. Mony dijo que el ejercicio le ayudó a conocerse más.

Observé que el ejercicio lo hicieron entusiasmadas y sentí que finalmente había logrado dejarles aprendizajes sobre la comunicación. Les dejé de tarea para la siguiente sesión que pusieran en práctica lo que habíamos visto y se siguieran observando.

3.3 Sesión Tercera. Comunicación efectiva/escucha activa. Identificar y ejercitar la comunicación eficaz a través de la escucha activa

En ésta sesión iniciamos muy tarde unos 35 minutos después de lo previsto, esto me generó un poco de ansiedad en cuanto al flujo de la sesión, ya que sentía que no me iba alcanzar el tiempo para realizar todas las actividades, pero al final rebasé 10 minutos más de tiempo previsto, fue apretado pero pude realizarlas todas. Nuevamente llegó otra integrante, Miros una chica de 15 años y le pedí que rápidamente se presentara y nos platicara un poco de ella.

Decidí por cuestión de tiempo suprimir la actividad de compartir cómo se sentían ese día. Seguía entonces revisar la tarea, pero se me olvidó realizarlo en ese momento, aunque después ya lo pude hacer.

Procedí a decirles que la escucha activa consiste en escuchar y entender lo que la otra persona nos dice desde el punto de vista de la persona, es la habilidad de escuchar no solo lo que la persona habla sino sus sentimientos, ideas o pensamientos; les dije que la empatía es ponernos en el lugar de la otra persona. Tardamos años en aprender a leer y escribir, cuando estas dos actividades las usamos poco en nuestra interacción con los demás, aprendemos a hablar y a escuchar en la misma familia o con los amigos, no hay un método específico para aprender, sin embargo, hablar y escuchar lo usamos en porcentajes altos en nuestras relaciones interpersonales. La escucha es la cenicienta de la comunicación, es decir el aspecto al que no le damos importancia en la comunicación. Generalmente al escuchar, está uno más pendiente de lo que va a contestar que de lo que está escuchando, escuchar implica cercanía y sensibilidad de uno con respecto a los problemas del otro, escuchar es estar presente,

es estar en silencio tanto interno como externo, escuchar enriquece, es una forma de ser útil. Alguien que se siente escuchado se abre a poder cambiar. Saber escuchar se puede aprender.

Les comenté que hay dos elementos que facilitan la escucha activa: uno es la disposición psicológica, el otro es expresarle a la persona que la escuchas de forma verbal y no verbal. El primer elemento es prepararse interiormente para escuchar, es observar al otro identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y el sentimiento. El segundo elemento lo veríamos en específico la siguiente sesión, pero, en resumen, es hacerle ver al otro que lo estoy escuchando.

Ya escrito en el rotafolio, revisamos los elementos a evitar en la escucha activa algunos de los cuales son; no distraernos, no interrumpir, no juzgar, no ofrecer ayuda o soluciones, no rechazar, no contar nuestra historia, no suponer. Cata comentó que ella es mucho de suponer o adivinar, que le sucede mucho con su esposo. A Licha le pasa que no pone atención, ve que la persona habla, pero ella está pensando en otras cosas.

Posteriormente revisamos su tarea que tenía que ver con que se observaran ellas o que observaran a otras personas, respecto a cómo ejercitaban su comunicación verbal y no verbal; al respecto comentó Cata que se observó hablando mucho, no dejando que la otra persona hablara, se dio cuenta cómo era su comunicación, eso le gustó mucho. Licha se observó practicando la escucha. Chayo y Rocío se dieron cuenta que ponen atención a los demás, pero a ellas mismas no, Rocío le pidió a su esposo que la escuchara, se dio cuenta que grita porque siente que no le hacen caso sus hijas.

Para esta sesión llevaba tres opciones de ejercicios a realizar, de los cuales dado el tiempo realicé dos. Primero hicieron grupos de tres personas en donde una de ellas platicaba, a las otras dos yo les daba indicaciones para que hicieran o actuaran conductas que no se deben hacer en la escucha activa, como era interrumpir, distraerse, juzgar, solucionar. Cuando le tocó el turno de hablar a Miros noté que las demás no hacían las indicaciones por respeto a ella, decidí dejarlo así y poner esas actitudes como ejemplos valiosos de una escucha activa.

El segundo ejercicio fue “La escucha en cadena”, donde una primera persona le platica la información a la segunda y luego esa a la tercera y así hasta que pasa por todas, luego se compara lo que dijo la primera con lo que dijo la última. Este ejercicio sirvió para observar cómo se distorsiona lo que hablamos cuando pasa la información de una persona a otra y cómo cada persona pone énfasis en los datos que más le interesan.

Con estos ejercicios las participantes vivieron la experiencia de los elementos a evitar en la comunicación y como se puede distorsionar.

Después pasamos a reflexionar cómo se sintieron al vivir los ejercicios, a lo cual algunas comentaron que se habían sentido incomodas con las interrupciones cuando ellas hablaban.

Finalmente les pedí su reflexión sobre la sesión y que la compartieran al grupo para que descubrieran sus aprendizajes y reafirmaran su experiencia vivida en la sesión. Un comentario que me pareció importante fue el de Miros, que dijo que lo esencial es escuchar y que aprendemos más escuchando. Cata dijo que lo primero es poner atención.

Cerramos la sesión como siempre, con la aplicación del “Cuestionario de Evaluación de la sesión”.

Esta sesión la sentí marcada por la presión en el manejo del tiempo, aunque se logró el objetivo.

3.4 Sesión Cuarta. Habilidades para la escucha activa. Identificar y ejercitar las habilidades para reflejar la escucha

Esta sesión se realizó en la casa de Cata, ya que la terraza se inundó. El lugar fue en la cochera de su casa, que cuenta con un enrejado cubierto con policarbonato que no deja ver la calle, pero no está completamente cerrado, por lo tanto, se oía mucho ruido de la

calle, además enfrente de la cochera hay un taller de torno del que se oían muchos ruidos de máquinas, a comparación de la terraza que no se oían tantos. No me afectó el cambio del lugar, pero en ciertos momentos, si me afectó el ruido porque no nos escuchábamos.

Inicié la sesión pidiéndoles que compartieran cómo se sentían ese día, algunas venían estresadas, traían problemas. Después compartieron su práctica de la escucha activa y Rocío comentó que en una reunión con sus hermanas había puesto en práctica solo escuchar a su hermana, que les estaba platicando los problemas que tenía en su familia, ya que una de sus hijas había fallecido. Rocío comentó que le había costado mucho trabajo no opinar, quedarse callada y solo escuchar, pero que al final valió el esfuerzo ya que su hermana le agradeció mucho que solo la hubiera escuchado, con lo cual Rocío se dio cuenta que aunque requiere de mucho esfuerzo solo escuchar, es necesario e importante hacerlo. Francia comentó que se dio cuenta que ella generalmente solo escucha pero que no habla ya que le cuesta trabajo decir lo que tiene.

Después hicimos un breve repaso de lo que habíamos visto las sesiones pasadas, ayudándome de lo escrito en el rotafolio mientras le daba vuelta a las hojas para llegar a los nuevos temas.

Finalmente llegamos a la temática de esa sesión, las habilidades de la escucha activa, que van enfocadas a decirle a la otra persona que la estoy escuchando.

Les comenté que la primera es la empatía, que es la capacidad de ponernos en el lugar o en los zapatos de la otra persona, entenderla, saber qué sentimiento nos muestra, y que puedo no estar de acuerdo con ella, pero si entenderla; estuvieron compartiendo que para eso es importante y necesario poner atención; comentamos varios ejemplos, Cata dijo que eso le costaba trabajo, que más bien ella se imponía casi todo el tiempo y no escuchaba.

Después hablamos de la habilidad del parafraseo, que es decir con mis palabras lo que estoy escuchando de la otra persona. Hubo algunas dudas y las aclaramos, tales como la diferencia entre decir frases de empatía y frases de parafraseo.

La siguiente habilidad que vimos fue la de decir palabras de refuerzo o cumplidos, que van enfocadas a decir frases positivas a la persona que estamos escuchando, como, por ejemplo; “me encanta que me platicues”, “que bien resolviste el problema”, etc. Chayo comentó que antes cuando iba a reuniones, estaba callada pero luego explotaba cuando criticaban a las personas, a ella no le gustaba que hicieran eso y les decía cosas a esas personas que criticaban, a tal grado que luego las demás la callaban, entonces decidió mejor quedarse callada y no decir nada, y que actualmente no sabía cómo se comportaba en las reuniones; le regresé la pregunta diciéndole “¿tú como sientes que te comportas? Me dijo que, si siente que se ha desenvuelto más, que las personas le dicen que se sienten a gusto cuando platican con ella; le comenté que entonces las personas la refuerzan a que siga en esa actitud de estar callada, le dije que es precisamente lo que estamos viendo en este punto.

Otra habilidad importante es resumir, sintetizar lo que la otra persona platica y decírselo, también es una forma de mostrarle nuestra escucha, y puede ayudarnos a reafirmar lo que nos dice o aclarar si no lo es.

Un punto más que mejora la comunicación es no etiquetar a las personas, es decir, por ejemplo, por una vez que se le olvida sacar la basura, ya le decimos eres un olvidadizo.

Otro punto es tratar los temas de uno en uno, esto es si sacamos un tema a discutir no sacar más al mismo tiempo, es solo es tratar un tema a la vez.

Importante es no acumular emociones negativas sin comunicarlas, es decir cuando te moleste algo buscar la forma de hablarlo lo más pronto posible, no ir guardando cosas porque luego explotamos en el momento más inoportuno.

Otro punto es no hablar del pasado, sobre todo si son cosas negativas y no sirven para construir positivamente, Rocío comenta que le han hecho esto, que esperan un momento para sacarlo de mal forma y le incomoda.

Un punto más es ser específico, concreto y preciso, es como cuando le dices a alguien “es que ya no me haces caso”, en lugar de decirle “quisiera pasar hoy la tarde

contigo”, eso es ser específico. También es importante evitar las palabras “siempre” y “nunca”, es mejor utilizar palabras más específicas, ejemplo; las dos últimas veces, frecuentemente, etc. Importante también es ser breve, cuidar la comunicación verbal, y buscar un lugar y momento adecuada para hablar.

Por cuestiones de tiempo solo apliqué la primera actividad modificándola un poco, les repartí una revista que llevaba para cada una, y les dije que escogieran dos fotos que les significara algo, que lo platicaran al grupo, las demás íbamos a escuchar empáticamente y a utilizar las habilidades de la escucha activa. Cata al final del ejercicio y viendo que era poco el tiempo para expresarse y dado que algunas al compartir lloraron, sintió que había necesidad de pasar más tiempo para poder hablar, propuso crear un “grupo de crecimiento” entre ellas, con la finalidad de seguir compartiendo y poner en práctica lo que estaban viendo en el taller, a lo cual las demás estuvieron de acuerdo, y dijeron que la siguiente semana iniciarían con las reuniones. Me dio mucho gusto esta iniciativa y quedó clara la necesidad del grupo de seguir desarrollando sus habilidades de comunicación.

Finalmente, para cerrar la sesión les pedí sus reflexiones y aprendizajes las cuales fueron positivas en torno al propósito de la sesión.

3.5 Sesión Quinta. La vivencia del conflicto. Explorar cómo viven el conflicto las participantes

Esta sesión estuvo marcada por una experiencia intensa del grupo, y nos ayudó a vivir y practicar la comunicación y también la escucha activa en toda su extensión, más adelante la comento.

En el inicio de la sesión al platicar sobre como estábamos llegando, Lupita nos platicó que venía muy conflictuada, estresada, enojada, frustrada, con necesidad de cariño y reconocimiento en su trabajo. Lupita en tres ocasiones anteriores había expresado su necesidad de llorar, pero siempre se contenía. En ésta sesión nos

comentó sus problemas con su novio, su miedo a que la dejara, su necesidad de cariño por parte de él, también comentó la necesidad de reconocimiento en su trabajo principalmente por su mamá que es la dueña y jefa y que además es miembro de éste grupo. Lupita poco a poco fue expresándose, primero superficialmente y en algunos puntos le ayudé a que siguiera contactándose, hasta que finalmente con lágrimas pudo expresar sus sentimientos más profundos, todas la escuchamos y seguimos sus palabras con mucha atención hasta que terminó de desahogarse, su mamá, que era una de las participantes, la abrazo, la acarició y la contuvo. De hecho, Lupita al principio expresó que tenía un dolor en la quijada y después de haber expresado sus sentimientos, nos dijo que el dolor había disminuido mucho. Inmediatamente después, Miros otra participante se conectó con Lupita, y dijo que le gustaría hablar todo lo que traía como lo había expresado Lupita; le ayudé a que lo hiciera, haciéndole preguntas para que contactara, nos platicó todo lo que estaba viviendo en ese momento, ya que su mamá se había suicidado hacía tres semanas y desde entonces no había podido expresar sus sentimientos de tristeza, coraje, reclamo, culpa, porque su papá se enoja cuando lo hace o la ve llorar. Todo el grupo nos volcamos en ellas, lloramos, nos abrazamos, fue muy intenso y liberador.

Después de un tiempo que estuvimos ya en calma, retomé las experiencias que acabábamos de vivir con Lupita y Miros, para subrayar los principales elementos que habíamos visto sobre la comunicación y la escucha activa.

Quedamos muy conmovidas y satisfechas, con aprendizajes y reflexiones. Posteriormente pasamos a revisar la vivencia del conflicto, pidiéndoles que reflexionaran sobre las siguientes preguntas:

¿Cómo lo defines?

¿Cómo te sientes al vivirlo?

¿Qué gano y que pierdo actualmente de la forma que lo manejo?

¿Qué quisiera lograr en el manejo del conflicto?

¿Qué siento que necesito para hacerle frente?

Después escribimos un resumen breve en el rotafolio. En la primera pregunta ¿Cómo defines el conflicto? Miros dijo que lo define como un problemón, Chayo también como un problema sin solución, Cata como un problema grande que le quita energía y la estresa, Lupita lo define como diferencia de opiniones irreconciliables. Les comenté que el conflicto es un choque y que lo vivimos desde que nacemos.

En la segunda ¿Cómo te sientes al vivirlo? Miros dijo que a veces no lo puedes controlar, sin solucionarlo rápido, Chayo se siente mal, desilusionada, sin solución, Cata se siente abrumada, que el cielo se le cae encima y no lo puede manejar, Lupita se siente angustiada con miedo, atrapada, miedo al rechazo, triste, sola y no amada.

En la tercera pregunta, ¿Qué gano y qué pierdo actualmente de la forma que lo manejo? Miros dijo que lo que gana si se soluciona es tranquilidad y lo que pierde es la amistad con la persona, Chayo gana un poco cuando ve que se soluciona, y pierde al sentirse defraudada si no se soluciona, Cata no gana nada y pierde tiempo para arreglar las cosas, Lupita si se queda callada pierde la oportunidad que la gente sepa lo que piensa, si se enoja pierde el control y la gente se enoja más, lo que gana es nada, y si se queda callada gana menos conflictos y una paz temporal.

En la cuarta pregunta, ¿Qué quisiera lograr en el manejo del conflicto? Miros dijo que no crezca el problema, Chayo quisiera logros positivos y agradables, Cata quiere lograr tranquilidad y que el conflicto se arregle de la mejor manera que todos queden de acuerdo y tranquilos, Lupita quiere lograr paz, serenidad, amor y mejor comunicación.

En la quinta y última pregunta, ¿Qué siento que necesito para hacerle frente? Miros necesita sinceridad y decir toda la verdad, Chayo seguir luchando con ganas y ser más positiva, Cata necesita decisión y armas para poderlo solucionar, Lupita necesita valor para aceptar la opinión del otro y lo que el otro siente, así como para decir su opinión y expresar lo que ella siente.

Después hice una explicación de la parte teórica del conflicto, que es parte de la vida, que a veces es más difícil coincidir que no coincidir, que es importante tener claridad de lo que uno necesita y poderlo expresar, también lo importante de tener una

actitud positiva hacia el conflicto. Finalmente compartieron las reflexiones y aprendizajes de la sesión.

3.6 Sesión Sexta. Resinificando la vivencia del conflicto. Reflexionar e identificar la propia actitud ante el conflicto y conocer una nueva visión

Después de haber compartido como venían ese día, pasamos a comentar de qué se habían dado cuenta al observar esa semana cómo vivieron los conflictos que se les habían presentado, todo esto lo hicimos con la finalidad de sensibilizarlas en la vivencia del conflicto.

Repasamos la experiencia vivida la sesión pasada reflexionando sobre cómo Lupita y Miros tenían un conflicto ellas mismas y al expresar sus sentimientos y necesidades sin culpar a nadie, sino hablando desde lo que sentían y las demás, escuchándolas atentamente, pudieron desahogarse, liberarse. Lo que parecía un conflicto sin solución, al haberlo hablado les ayudó a darse cuenta cuáles eran sus necesidades y qué hacer para solucionarlo.

Posteriormente les entregué un resumen de su visión del conflicto, lo leyeron y reflexionaron, comentaron cómo lo viven, después les expliqué la visión positiva del conflicto, que nos sirve para poder cooperar y actuar ante un problema, que podemos buscar diversas alternativas para resolverlo, que se pueden construir cosas positivas, ayuda a fortalecer las relaciones humanas y a elevar la autoestima, ayuda a fortalecer el sentido de control sobre las situaciones y puede ser una fuente muy rica de información para el aprendizaje. Vimos qué dispara el conflicto y qué lo alimenta.

Después les mostré las diferentes formas de manejar un conflicto, que son por medio de la coacción o imposición, en donde yo gano tú pierdes; por complacencia o ceder, donde yo pierdo tú ganas; por evasión o huir, donde yo pierdo tú pierdes, y la mejor forma por colaboración entre los dos solucionamos, yo gano tú ganas.

Posteriormente vimos los aspectos necesarios para el manejo en colaboración, como son:

1. Definir claramente que quieres y necesitas.
2. Hacerlo sin acusaciones.
3. Identificar las necesidades y deseos del otro.
4. Buscar compromisos aceptables.
5. Ser constructivo en buscar soluciones.
6. Tratar de entender primero para después ser entendido.

Les comenté que consideraba que los puntos más importantes para mi eran el primero y el tercero. Estuvimos comentado varios ejemplos, dudas y reflexiones.

Les pedí que por favor anotaran en su cuaderno personal la reflexión de la sesión para luego compartirla. Rocío dijo que todo conflicto tiene solución, que hay que saber qué quiere la otra persona, escuchándola y comprendiéndola, para llegar acuerdos y soluciones, Francia dijo que va aplicar lo que vimos, que primero identificará las necesidades y tratará de entender a la otra persona, en lugar de imponerse y que es importante que cuando tú llegas a enfrentarlo, primero debes saber qué es lo que realmente quieres, y decírselo sin acusaciones, Licha comentó que se quedaba bien, contestó muy lenta por las medicinas que estaba tomando y casi no habló en la sesión, Miros se fue sin decir cómo se quedaba, tuvo que irse pronto y a mí se me olvidó preguntarle, Cata comentó que se quedó con una visión más clara de la comunicación, cómo debe de ser y cómo tratar el conflicto tomando en cuenta las reglas de la comunicación para que todos salgan de acuerdo y ganando. De lo comentado por Lupita transcribo una parte:

Lupita: pues a mí me gustó mucho ésta sesión, muy buena puse, yo aprendí, descubrí que puedo elegir entre pelear o... escuchar necesidades del otro, decir lo que necesito y tener empatía para buscar una solución, o

sea yo antes pensaba que no podía elegir, ahora sé que puedo elegir... (B6, 246-248).

Escuchando los comentarios quedé satisfecha con los logros obtenidos de esta sesión.

3.7 Sesión Séptima. Elementos constitutivos de las experiencias vividas.

Identificar los elementos de la estrella de la comunicación

Un día antes de esta sesión estaba un poco nerviosa porque Cata, la convocante del grupo, me comentó que iba a ir Maru la regidora del ayuntamiento, con quien contacté a Cata. Maru quería estar presente en el taller, y ver cómo se estaba impartiendo. Solo estuvo 5 minutos antes de iniciar la sesión, saludó a las que estábamos se tomaron fotos y se fue. Con esto me quedé tranquila.

Iniciamos puntuales ya que llegaron todas temprano. Al principio de la sesión platicó Cata que venía con muchos problemas y tensiones, siguió Francia que nos platicó que tenía problemas con su esposo y que habían tocado inclusive el tema de divorciarse, Lupita también comentó que necesita el cariño incondicional de sus papás, que necesita el aprecio de su papá, el cariño de hombre, que hace muchas cosas para llamar la atención de su papá y no la tiene, que se ha dado cuenta que todas necesitamos cariño y comprensión, estaba llorando y continuaba abriendo sus sentimientos, yo sentí que se empezó a desbordar, tenía la sensación que la situación me estaba rebasando. Lupita cortaba su respiración y luego suspiraba profundamente, en esos momentos yo no sabía qué hacer, y recordé lo que una maestra nos dijo en la clase de habilidades, cuando estés con un grupo y una de las personas se desborde y no encuentres que hacer “no hagas nada solo acompaña a la persona”, eso hice y Lupita se empezó a calmar poco a poco, finalmente acabó diciendo “me encanta llorar

aquí”, todas nos reímos, la felicité por abrirnos sus sentimientos y darnos su confianza al expresarse.

Posteriormente quise revisar lo que habían observado en sus manejos de conflictos de la semana, pero por tiempo decidí continuar con la siguiente actividad.

Revisamos la “Estrella de la comunicación”, les expliqué que nosotros vivimos una realidad y el instrumento por medio del cual la experimentamos es nuestro cuerpo, que primeramente percibimos la realidad a través de las sensaciones, de nuestros sentidos, como son; oír, oler, gustar, ver, tocar, luego interpretamos, que es cuando le damos un significado con base en experiencias anteriores, después nos surge un sentimiento, los más importantes son miedo, alegría, tristeza, enojo y afecto (MATEA), luego defino la intención o qué es lo que quiero, qué deseo, y después viene la acción que es hablarlo, actuar, hacer. Les comenté que tenemos que poner mucho cuidado en estos aspectos porque de ahí vienen nuestras respuestas, reacciones, necesidades, etc., tenemos que conocernos, aclararnos, escucharnos, y poner mucho cuidado en las interpretaciones, ya que se basan en experiencias, que en cada persona resultan ser diferentes. Comentó Cata que a ella le pasa con Lupita su hija, que le dice una cosa e interpreta otra, ella siente que le falta hablarlo más, es decir, les falta más comunicación entre ellas. Les comenté que en relación a la interpretación es bien importante primero aclarase uno mismo, siguiendo la “Estrella de la comunicación” para comprender su vivencia, para luego mostrarse con la otra persona, y luego buscar en esa persona cómo es su vivencia. Muchos problemas de comunicación y de conflictos se dan en relación con las interpretaciones.

Pasé con cada una para entregarles por escrito un resumen de la estrella de la comunicación para que lo pudieran tener y leer con calma.

Después estuvimos revisando conflictos que hubieran tenido en la semana para poder identificar los elementos que acabábamos de ver, Francia comentó el conflicto con su esposo, lo que ella percibía, lo que interpretaba, cuál sentimiento le surgía, su intención o lo que quería y la acción a realizar. También revisamos un conflicto que tenían Lupita y su mamá, donde una interpretaba de una forma y la otra, de otra forma,

no alcanzaban a ver el punto de vista de la otra, nada más se quedaban en su interpretación.

Al final compartimos los aprendizajes y reflexiones de la sesión, Francia dijo que se iba motivada y esperanzada en que, comunicándose de una mejor forma, pueda llegar a un acuerdo con su esposo, y aprendió que lo que tiene que ver, es ella primero qué quiere. Licha dijo que le había servido mucho porque sacó cosas que no había sacado, que le había gustado mucho. Lupita dijo que le gustó mucho la parte de la acción porque es lo que casi no hace, tiene todo lo demás, pero como que le da “cuscús” con lo de la acción porque explota, le di el consejo que cuando sienta que va a explotar respire profundo y eso le calma, que por favor lo pruebe. Cata dijo que se quedaba más tranquila, que le había servido muchísimo para aclarar muchas cosas en su mente, se quedó con más conocimientos para una mejor comunicación y arreglar los conflictos. Rocío dijo que en esta sesión practicaron mucho todo lo visto en cuanto a comunicación y ya puede hallar soluciones, más capacidad para tomar una buena decisión, que hubo empatía entre todas, se quedó contenta y aprendió mucho.

Esta sesión observé que se abrieron más hacia tocar sus sentimientos, acabé un poco cansada, ya que fue fuerte la sesión y hubo momentos en que todas estaban llorando, pero les gustó y eso me hizo sentir contenta, satisfecha con mi facilitación.

3.8 Sesión Octava. Comprendiendo mi experiencia es más fácil comunicarla.

Identificar y ejercitar los elementos vividos en una experiencia personal y poderlos comunicar

En esta sesión llegaron solo tres participantes y la cuarta llegó ya muy tarde, me sentí desanimada de que fueran tan poquitas, por otro lado, la tarde anterior a la sesión las participantes me invitaron para arrancar con el proyecto que traían de formar su “grupo de crecimiento” y me pareció importante asistir para ayudarles a organizarse, establecer las bases y normas para su buen funcionamiento, al final Lupita platicó un problema muy fuerte que tenía con su novio, eso me abrumó y llegué a esta sesión cansada.

En esta sesión hicimos un repaso general de los temas que hasta ahí llevábamos, en el tema de las acciones que bloquean la comunicación como interrumpir, distraernos, juzgar, rechazar, les pregunté cuál de esas actitudes les había costado más trabajo evitar, Cata comento que era evitar dar soluciones, a continuación transcribo parte de su comentario:

Facilitadora: ...no se dé aquí cuál les cuesta más trabajo evitar...

Cata: ...a mi me cuesta...

Facilitadora: evitar...

Cata: ...a mi como que me da...se me da mucho, lo que no debo de hacer, se me da...el dar soluciones y contar mi historia jajaj...como que se me da, es como mi coco... (B8, 19-23).

Rocío comentó que a ella le costaba trabajo dejar de criticar a las personas y que estaba practicando evitarlo.

Luego vimos el tema del conflicto ¿Cómo lo veían y cómo cambiaron la visión? ¿Cómo se sentían al vivirlo? ¿Qué ganaban y qué perdían en la forma que lo manejaban? ¿Qué querían lograr en el manejo del conflicto? ¿Qué sentían qué necesitaban para hacerle frente? hice una pausa para ver si tenían alguna duda y no tuvieron, les presenté el resumen de las contestaciones en cuanto a las preguntas del conflicto, después seguimos avanzando en el repaso.

Seguimos viendo la estrella de la comunicación, en la cual se trata de percibir la realidad a través de las sensaciones, luego interpreto, surge el sentimiento, decido la intención y realizo la acción. Les expliqué que es importante poder identificar lo que nos sucede en cada punto de esta estrella y no necesariamente siempre se presentan en un mismo orden. De la estrella vimos que la sensación es ¿qué percibo?, interpretación es

¿qué creo?, sentimientos es ¿qué me provoca?, intención es ¿qué quiero?, acción es la respuesta ¿qué realizo?.

Para reafirmar los aspectos de la estrella de la comunicación les pedí que comentaran una situación que estuvieran viviendo para poder identificar los elementos que la componen. Rocío comentó la situación de su hija dado que tiene un novio con el que ya quiere casarse pero Rocío no está de acuerdo, y con él sería el tercer matrimonio, entonces apoyé para que con los elementos de la estrella de la comunicación, identificara su vivencia y la comunicara, que sería hablar con su hija diciéndole, “hija yo veo a tu novio con ciertas actitudes que no me parecen, interpreto que va a resultar siendo como los maridos anteriores (flojos, mantenidos, con vicios), mi sentimiento es de tristeza, mi intención es que ya no quiero verte sufrir y la acción es decírtelo”, le comenté que esto sería hablarlo desde el “yo” de ella hacia su hija y no decírselo como una orden. Rocío siguió comentando la situación de su hija, la percibí con mucha necesidad de hablar, en cierto momento nos desviamos de la práctica del ejercicio, pero quedé tranquila sabiendo que habíamos completado la identificación de todos los aspectos de la estrella de la comunicación.

Lo que comentó Chayo fue que vivió una situación muy alegre con sus hijas, se juntaron todas a pintar la casa y convivieron, entonces revisamos los puntos de la estrella de la comunicación, lo que percibió de sus hijas, risas, plática, etc., la interpretación de eso que percibió fue que estaban contentas, el sentimiento que le produjo fue de alegría, la intención fue de repetirlo y la acción fue de planear volver hacer la reunión, a vivirla.

También Cata comentó otra vivencia y revisamos de la misma manera los puntos de la estrella de la comunicación.

Posteriormente pasamos a revisar los aprendizajes y reflexiones sobre la sesión, Cata platicó que vivimos con un patrón y a veces no queremos cambiarlo, y que necesitamos cambiarlo según las circunstancias, le comenté que quizás vivíamos con ese patrón porque tal vez no teníamos más conocimientos sobre cómo hacerlo diferente, o inclusive no sabíamos cómo estábamos; también dijo que el conflicto no

sabía cómo controlarlo o cómo hacerle y ahora sentía que ya lo podía controlar más, lo puede identificar, lo enfrenta y toma el control.

Finalmente reconocí que en ésta sesión Rocío platicaba mucho y se desviaba del desarrollo del ejercicio, me significó un esfuerzo estarla ubicando, también se extendió demasiado platicando un problema de su hija con el novio, al final, aunque percibí que se lograron los propósitos de la sesión, me sentí muy cansada, agotada, con ganas de llegar a mi casa a dormir.

3.9 Sesión Novena. Descubriendo la asertividad. Conocer, identificar y ejercitar la asertividad

En esta sesión percibí desde un principio a Licha con muchas ganas de platicar del problema de su hijo, ya que se sentía distanciada de él, casi no platican, no conviven, pero necesitaba cubrir lo programado en la sesión y le comenté que al final nos dábamos un tiempo para que me platicara más ampliamente su situación.

Inicié a tratar el tema de asertividad comentándoles que ante un conflicto existen dos respuestas que están en los extremos una sería la respuesta agresiva y otra la respuesta pasiva o evasiva, pero que existía una tercera respuesta, y es la que está en medio de las dos, la de hablar y en ésta se encontraba la asertividad, que es cuando digo lo que yo quiero respetándome a mí y respetando a los demás, después seguimos viendo los elementos que la componen, las causas que originan que no seamos asertivos, los derechos que tenemos como personas asertivas, les repartí unas hojas que contenían los principales derechos, Cata les dio lectura y aclaramos dudas.

Les comenté que para desarrollar la asertividad existen dos etapas, una es darnos cuenta en qué situaciones no estoy siendo asertiva, haciendo comparación con la estrella de la comunicación y la otra es ejercer la asertividad, exponernos, practicarla. Les comenté que una pregunta que se deben hacer ante una situación vivida, para saber si están siendo asertivas es ¿Hice lo que quise hacer? Otro punto importante es

buscar mecanismos para reducir la ansiedad, para poder pensar qué es lo que quiero, esto se logra mediante la respiración y la visualización de escenas agradables o relajantes como el bosque o el atardecer en el mar.

Revisamos también las diferentes respuestas asertivas que podemos utilizar como son: el disco rayado, banco de niebla, acuerdo asertivo, entre otras. Les comenté que cuando perdemos el control alguna de las dos partes, es mejor posponer la plática para que se calmen los ánimos.

Les expliqué la técnica Describo, Expreso, Pido y Agradezco (DEPA) para poder hablar asertivamente, que es Describo los hechos, Expreso el sentimiento Pido el cambio de conducta concreta o solución y Agradezco la atención.

Para reforzar lo visto, les pedí hacer equipos de dos, realizando una obra de teatro o dramatizar una escena donde podamos identificar las tres opciones de respuestas ante un conflicto; conducta agresiva, evasiva y asertiva. Tenían dudas y no se les ocurrían temas, también les daba un poco de pena, pero finalmente se animaron y actuaron al frente del salón, su actuación fue buena y pudieron expresar las diferentes opciones.

En las reflexiones que hicieron después del ejercicio comentaron que se notaba mucho el cambio de una conducta a otra, transcribo lo que Chayo comentó sobre la conducta evasiva de su compañera en el ejercicio:

Chayo: ...de la forma así como me la estaba diciendo, me sentí...pues me sentí muy mal porque yo no esperaba esa reacción de ella...

Facilitadora: mmmjum...

Chayo:... yo esperaba que ella me empezara a explicar o decirme mamá pues mira la regué, discúlpame, pero pues ya me voy a poner las pilas... (B9, 184-189).

Las demás también comentaron sus experiencias de incomodidad ante las conductas agresivas y evasivas, mencionando que se sentían mejor expresándose asertivamente.

Para finalizar esta actividad les comenté que la estrella de la comunicación y la respuesta asertiva DEPA, son temas claves del taller, porque si no podemos contestarnos los puntos vistos en la estrella de la comunicación, no podemos expresarnos correctamente en la DEPA, necesitamos primero conocernos para luego ver qué queremos y necesitamos. Con esto podemos atender de una mejor forma los conflictos.

Cerramos la sesión con los comentarios finales y reflexiones que escribieron primero, en su cuaderno personal, para luego expresarlos en el grupo. Algunos de los cuales fueron; Francia comentó que se quedaba con el aprendizaje de ver el cambio que se da en la comunicación asertiva, la persona cambia desde su forma de verte cuando le hablas asertivamente, Chayo dijo que se quedó satisfecha de ver cosas positivas para ponerlas en práctica y sentirse un poco mejor, que es necesario pensar principalmente en uno mismo en el “yo”, sobre de eso empezar a platicar y llevar las cosas más calmadas, empezando desde el “yo”, sin culpar al otro, Cata comentó que todo esto hay que estarlo practicando y practicando porque traemos conductas demasiado arraigadas, yo les dije que sí, que es difícil, que llevamos tantos años haciéndolo de una forma y de repente queremos cambiarlo, pero en el momento que te das cuenta y lo haces consciente es más fácil cambiarlo.

Cerré la sesión recordándoles que la siguiente era la última para que por favor no faltaran.

3.10 Sesión Décima. Recapitulación y cierre del taller. Integración y aprendizajes obtenidos

Inicié la sesión comentándoles que estaba emocionada y triste porque ya no las iba a ver, pero también feliz porque terminábamos este proyecto, con una mezcla de

sentimientos, les agradecí anticipadamente todo este tiempo que vinieron al taller por su dedicación y participación.

Después les hice un ejercicio de relajación, a través de cerrar sus ojos y poner atención a su respiración, esto con el fin de sensibilizarlas y prepararlas para realizar el cierre.

Les pedí que revisaran sus cuadernos personales para que leyeran todo lo que habían anotado de reflexiones y aprendizajes, desde el principio hasta esta fecha.

Luego les solicité contestaran las siguientes preguntas anotándolas primero en su cuaderno y posteriormente comentarlas.

¿Qué cambios reconozco en mí?

¿Qué me ayudó hacerlos?

¿Qué considero más importante en la comunicación?

¿Qué considero más importante al enfrentar un conflicto?

¿Cómo me sentí al vivir este taller?

Decidí darles tiempo suficiente para contestarlas considerando que era una de las cosas más importantes de la sesión y del taller, esperé tranquilamente hasta que terminó la última.

Algunos de los comentarios que expresaron sobre las preguntas realizadas, que se me hicieron importantes y los cuales nos muestran cambios en ellas fueron: Chayo dijo que se sentía más abierta, más segura y con más confianza en sí misma. Francia comentó que el cambio que más notó es que ya no le daba pena o miedo expresar lo que sentía. Rocío dijo que se había valorado más y que estaba agradecida. Cata comentó que el taller le había ayudado mucho porque ella era mala para escuchar y que aprendió que tenía que escuchar atentamente y ponerse en los zapatos del otro para ver su situación. Lupita dijo que le ayudó mucho conocer las herramientas vistas en el taller, el ganar-ganar en el conflicto, y también el poderse expresar en el taller

cómo se sentía. Licha dijo que el taller al principio no lo veía como algo importante, y que después empezó a darle la importancia porque ya le gustó más y sintió que le estaba sirviendo. Les dije que para realizar el taller tuve que investigar, leer, hacer reportes, hacer muchas cosas que hay detrás, pero que sentía que había valido la pena, les dije que son un grupo muy bonito, que me sentí privilegiada de haber estado con ellas.

Para cerrar el taller les dije que les tenía un detallito, entonces les hice entrega de una caja con su moño en la cual, al fondo de la misma había un espejo, les dije que lo que iban a ver ahí adentro era la herramienta más importante de todo lo que habíamos visto en el taller y que la abrieran, al abrirla y verse ellas mismas Lupita se sorprendió y lloró y las demás también. Cata concluyó, lo dijo en voz alta, que la herramienta más importante “somos nosotras mismas”. Quedé contenta con el detalle que les di porque exactamente quería que les impactara y no se olvidaran de ellas, y lo logré.

Les pedí que escribieran su reflexión de la sesión y la compartieran al grupo para cerrar. Un comentario que me pareció importante fue que Chayo dijo que al principio en su cuaderno veía que casi no escribía, y que al final eran hojas y hojas escritas, me pareció muy positivo ya que eso me confirma que su comunicación mejoró. Terminamos todas conmovidas y nos despedimos con un abrazo cálido. Después convivimos un ratito.

Después de haber descrito las diez sesiones del taller pasaremos al siguiente capítulo, que trata de la estructura metodológica utilizada para este trabajo, donde se da cuenta de cómo se sistematizo y analizo la información obtenida de la intervención.

CAPÍTULO IV. ESTRUCTURA METODOLÓGICA

En este apartado se describe la organización de la información recabada en las sesiones del taller, la forma en que se clasificaron los datos y bajo qué estructura interpretativa se llevó a cabo el análisis de dicha información.

4.1 Organización de la información

Las evidencias de lo sucedido en el taller “Ecuación de vida + Comunicación – Conflicto = Mejores Relaciones Interpersonales”, con mujeres adultas, las obtuve utilizando varios instrumentos de recolección de información para cada una de las sesiones del taller, los cuales los organicé y les asigné un código. Los instrumentos utilizados fueron:

- Bitácoras de la facilitadora (B).
- Grabaciones de audio (A) y video (V) que se hicieron durante las sesiones.
- Los escritos y reflexiones que las participantes hicieron en su “Cuaderno personal de anotaciones” (CP).
- Los “Cuestionarios de evaluación de la sesión” (E).
- Los dibujos (D) que realizaron las participantes en la segunda y octava sesión.
- Las respuestas escritas en sus tarjetas (T) de la quinta sesión.

Estos instrumentos fueron divididos en dos apartados, en el primero tenía todo lo digital en la computadora, bitácoras, audios y videos de cada sesión y en el otro todo lo escrito por las participantes, cuestionarios, tarjetas y dibujos. Todo esto organizado por cada sesión. La clasificación de los instrumentos la podemos observar en el siguiente cuadro donde se distinguen las siglas correspondientes a cada uno, la cual servirá de referencia para encontrar fácilmente la evidencia citada. Los códigos están conformados por una letra y un número. La letra indica el tipo de instrumento y corresponde a la inicial del tipo de documento. Se les asignó un número que tiene que

ver con la sesión a la que pertenece ese instrumento, ejemplo B6, la B es el instrumento bitácora y la 6 es la sesión a la que pertenece el instrumento, sesión 6.

Tabla 4

Cuadro de instrumentos de recolección de datos

SESIONES	BITACORA		GRABACION		CUADERNO PERSONAL	CUESTIONARIO	
	FACILITADORA	DIBUJOS	AUDIO	VIDEO		EVALUACION SESION	TARJETAS RESPUESTAS
1	B1		A1	V1	CP	E1	
2	B2	D2	A2	V2	CP	E2	
3	B3		A3	V3	CP	E3	
4	B4		A4	V4	CP	E4	
5	B5		A5	V5	CP	E5	T5
6	B6		A6	V6	CP	E6	
7	B7		A7	V7	CP	E7	
8	B8	D8	A8	V8	CP	E8	
9	B9		A9	V9	CP	E9	
10	B10		A10	V10	CP	E10	

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, en las bitácoras numeré cada uno de los renglones donde se describía lo sucedido en la sesión, así como las transcripciones de momentos importantes para nuestro análisis, de tal forma que pudiera ser muy fácil de encontrar la ubicación exacta de las evidencias a la que se hace referencia en éste trabajo.

Para mayor claridad a continuación se da una muestra de cómo descifrar las claves descritas entre paréntesis después de tomar alguna referencia, de esta forma será más fácil encontrar la evidencia que dé cuenta de lo que se está analizando en ese momento. Ejemplo: (B9, 152-154), aquí se muestra que se hace referencia a la bitácora 9, renglones del 152 al 154. Esta codificación tiene como fin, para quien lo necesite,

pueda encontrar de forma rápida y sencilla las citas que evidencian el trabajo que se hizo durante las sesiones del taller. Por otra parte, se manifiesta que cada evidencia fue rigurosamente seleccionada, recopilada, ordenada, cuidadosamente sistematizada para una mayor fidelidad de lo sucedido en la intervención.

4.2 Preguntas de análisis

Para dar cuenta de los alcances que el taller tiene para el logro de los propósitos planteados en la intervención se establecieron preguntas de análisis.

Las preguntas de análisis que mantuve presentes son las siguientes:

¿Qué habilidades o recursos de comunicación desarrollaron las participantes?

¿Qué opciones para atender los conflictos reconocen las participantes?

¿Se puede observar una relación entre el desarrollo de habilidades de comunicación de las participantes y las opciones que encuentran para atender los conflictos interpersonales?

Estuve también atenta y abierta para ver qué otros temas aparecían, sobre todo los que de manera constante se presentaban en las sesiones de trabajo. Después, teniendo como base estas evidencias, fui confrontándolas con las preguntas de análisis, con la finalidad de verificar que tanto podía responderlas o no.

4.3 Inmersión en los datos y proceso de estructuración de los datos

El análisis del trabajo tuvo como marco la metodología de investigación cualitativa y los recursos del método fenomenológico y del hermenéutico.

En el campo de la Psicología Humanista, la investigación cualitativa es un valioso recurso, dado que nos interesa buscar, como lo menciona el autor Álvarez-Gayou (2007), la subjetividad, explicar y comprender las interacciones y los significados subjetivos tanto de los individuos como de los grupos. También el autor comenta, que los métodos con los que estudiamos a las personas tienen influencia en los resultados o la forma como las vemos. “Si estudiamos a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo individual y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad” (Álvarez-Gayou, 2007, p. 26). Con base en esto, busqué conocer lo que las mujeres del taller estaban viviendo, desde el contexto y marco de referencia de cada una de ellas.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que “... la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 358). La investigación cualitativa se selecciona cuando la finalidad es examinar la forma en que las personas perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados, es recomendado cuando el tema de estudio ha sido poco explorado o no se ha realizado una investigación al respecto en ningún grupo social específico. Primeramente, es necesario adentrarnos en el tema a tratar para plantear nuestro problema de estudio o de interés. Nuestro propósito, finalidad u objetivo se colocará en atención de la idea fundamental de la investigación. Como complemento a los objetivos de investigación se plantean preguntas de investigación, que serían aquellas que se pretenden responder al finalizar el estudio y deberán ser congruentes con los objetivos.

La metodología cualitativa permite entender cómo los participantes de una investigación perciben los acontecimientos. El método elegido dentro del paradigma cualitativo es el método fenomenológico porque refleja la perspectiva de aquella persona que vive el fenómeno. La utilización de esta aproximación es de carácter inductivo y sugiere que, a partir de un fenómeno dado, se pueden encontrar similitudes en otros, permitiendo entender procesos, cambios y experiencias.

En relación al método fenomenológico estos mismos autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos dicen que es una filosofía, un enfoque y un diseño de investigación. Se refiere a obtener las perspectivas de los participantes, las explora, describe y comprende desde lo que las personas tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno, pueden ser sentimientos, emociones, razonamientos, visiones, percepciones, etcétera, como felicidad, ira, pena, dolor, determinación, tranquilidad, etcétera, de esta manera los investigadores trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), comentan que una pregunta habitual en la fenomenología es la siguiente: ¿Cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona, grupo o comunidad respecto de un fenómeno? Primero se identifica el fenómeno y luego se recopilan datos de los individuos que lo han experimentado, finalmente se desarrolla una descripción compartida de la esencia de la experiencia, lo que vivenciaron y de qué forma lo vivenciaron.

Husserl (1998), refiere que la fenomenología determina un método descriptivo, que hizo su aparición en la filosofía a principios de siglo pasado y que está destinada a suministrar el órgano fundamental para una filosofía rigurosamente científica. Comenta que al mismo tiempo que surgió la fenomenología filosófica, también surgió una nueva disciplina psicológica paralela a ella en cuanto al método y al contenido: la psicología pura o psicología fenomenológica, la cual pretende ser la base metódica sobre la cual pueda erigirse una psicología empírica científicamente rigurosa.

Husserl (1998) también habla del vivir psíquico que solo se hace patente en la reflexión y que a través de ella aprendemos de las cosas, puras y simples, de los valores, los fines, es decir, las vivencias subjetivas correspondientes en las cuales llegan a ser para nosotros “conscientes” y así mismo, en un sentido amplísimo se nos “aparecen”. “De ahí que todas estas vivencias se llamen “fenómenos”; su característica esencial más general es ser como “conciencia-de”, “aparición-de”—de las respectivas cosas, pensamientos (juicios, razones, consecuencias), de los planes, decisiones, esperanzas, etcétera”. (Husserl, 1998, p. 38). Por ello en el sentido de todas las expresiones para vivencias psíquicas de los lenguajes populares se encierra esta

relatividad, acordarse de alguna cosa, pensar en algo, decidirse por algo, por lo tanto, los fenómenos se muestran como posible campo de una disciplina psicológica pura, exclusivamente referida a ellos, resulta entendible que esta última se caracterice como psicología fenomenológica. En las investigaciones lógicas, la fenomenología ya es concebida una ciencia que se enfoca a estudiar estructuras esenciales de las vivencias y los objetos intencionales, así como relaciones esenciales entre tipos de vivencias y objetos intencionales. Por otro lado, el propósito de la fenomenología tal y como es propuesta por el autor, consistiría en la aclaración epistemológica de la lógica pura, que comprendería también a la matemática, a partir del cumplimiento de las vivencias intencionales de las objetividades lógicas.

Para Martínez (1989), la fenomenología es el estudio de los fenómenos tal como son experimentados, vividos y percibidos por el hombre. Este método capta las realidades desde el marco de referencia interno del sujeto que las vive y las experimenta.

El énfasis primario de la fenomenología está puesto en el fenómeno mismo, es decir, en lo que se presenta y revela a la propia conciencia y del modo como lo hace: con toda su concreción y particularidad; y esto no sólo tiene su estructura y regularidad, sino una lógica que es anterior a cualquier otra lógica (Martínez, 1989, p. 168).

Y nos dice, si la vida psíquica es un fluir permanente de impulsos, sentimientos, percepciones, conocimientos, etcétera, que determinan el comportamiento, resulta lógico que se tome esta realidad, “así como se da de hecho en la persona”, como su objeto específico de estudio. El hombre solo puede hablar de lo que se le presenta en su corriente de conciencia o de experiencia, su conducta es una función de sus vivencias. El método fenomenológico se centra en el estudio de esas realidades vivenciales que son poco comunicables, pero que son determinantes para la comprensión de la vida psíquica de cada persona.

Por otra parte, en relación al método Hermenéutico Martínez (1989) nos comenta, que trata de introducirse en el contenido y la dinámica de la persona

estudiada y sus implicaciones, y busca estructurar una interpretación coherente del todo. Este método ofrece los recursos para descubrir los significados de lo sucedido, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos y los gestos, pero conservando su singularidad en el contexto del que forma parte. La Hermenéutica se convierte en un método de sistematización de procedimientos formales, en la ciencia de la correcta interpretación y comprensión.

Álvarez-Gayou (2007), nos comenta “La hermenéutica se define como la teoría y la práctica de la interpretación...” (Álvarez-Gayou, 2007, p. 80). Esta teoría empieza a tomar forma en las discusiones medievales de las interpretaciones bíblicas. Se formaliza como disciplina moderna de la interpretación de textos en los siglos XVIII y XIX, en el siglo XX se transforma en su campo y en su metodología y se convierte en la base de un enfoque filosófico para el análisis de la comprensión de la conducta humana.

Martínez (1989), refiere que el método básico de toda ciencia es la observación de los datos o hechos y la interpretación (hermenéutica) de su significado. La observación y la interpretación van siempre de la mano, resulta inconcebible que una se obtenga en total aislamiento de la otra. La hermenéutica es el arte de interpretar.

La comprensión de los significados es un modo natural de entender de los seres humanos. Martínez (1989) también comenta lo que dice Heidegger (1974), relacionado a que la interpretación no es un “instrumento” para adquirir conocimientos, es el modo natural de ser de las personas. Todos los intentos cognitivos para desarrollar conocimientos no son sino expresiones de la interpretación, incluso, la experiencia se forma a través de interpretaciones sucesivas del mundo.

Lo primero que realicé para llevar a cabo la estructuración de los datos fue reunir todos los instrumentos de evidencia, como son las bitácoras, grabaciones, dibujos, cuadernos personales y tarjetas de respuestas, por medio de los cuales recopilé la información en cada una de las sesiones del taller. Posteriormente los organicé en un orden cronológico e hice una primera inmersión general en los datos observando de forma superficial cual era la información que se me presentaba. Después, pasé a leer y

volver a leer cuidadosamente las bitácoras, escuchar los audios, revisar los cuadernos personales, todo el material con el que contaba, evitando hacer interpretaciones, si no dándome cuenta de qué es lo que aparecía, tratando de captar lo que las participantes estaban vivenciando durante las sesiones, tratando de no hacer suposiciones y dejar de lado cualquier influencia o tendencia, de intereses y conceptos, para “captar toda la realidad que se presenta de manera vivencial a nuestra conciencia” (Martínez, 1989, p. 170), como lo dice el autor sobre el método fenomenológico.

Después extraje las evidencias que consideré fueron significativas, ya sea por su frecuencia de aparición, por lo fuerte, o lo significativo, les asigné una etiqueta o membrete a esas evidencias, es decir las fui codificando, luego las agrupé por familias o temas, como nos dice el autor Coffey (2003) “Muchos análisis de datos cualitativos comienzan con la identificación de temas y patrones clave. Esto, a su vez, suele depender de los procesos de codificación de los datos.” (Coffey, 2003, p. 31). Una vez que se clarificó la importancia de la codificación y análisis de la información, pasé a iniciar el proceso de codificación según el planteamiento de Coffey (2003), que como primer paso y a partir de las preguntas de análisis se establecieron conceptos clave, creando categorías para poder organizar la información, cuidando que el proceso fuera más allá de una acción meramente operativa. Coffey al hablar de la etapa de codificación nos dice;

En su lugar, el termino codificación abarca una variedad de enfoques y maneras de organizar los datos cualitativos. Empero, como parte de un proceso analítico, adjudicar códigos a los datos y generar conceptos cumplen funciones importantes que nos permiten revisar rigurosamente lo que nuestros datos dicen. (Coffey, 2003, p. 31).

De esta forma, después de codificar, seguí haciendo revisiones y análisis, definí tres grandes temas a tratar, los cuales fueron, la “escucha”, la “expresión” y “el manejo del conflicto”. Y los fui interponiendo en relación a las preguntas de análisis, deduciendo que los dos primeros temas daban respuesta a la primera pregunta, el último tema daba respuesta a la segunda pregunta y la combinación de los tres temas darían respuesta a la tercera pregunta.

Posteriormente continué analizando la información ya clasificada en temas, y también observé que reflejaba tres momentos o etapas del proceso del grupo durante la intervención. Por lo tanto, decidí revisar los temas de la “escucha”, la “expresión” y “el manejo de conflictos” en las diferentes etapas que iban desarrollando o presentando las participantes.

La primera etapa la definí como el “antes”, que tiene que ver los datos de cómo llegaban al taller o cómo lo iniciaban en relación a su escucha, expresión y manejo del conflicto, la segunda etapa fue “durante” que se refiere a todo lo que se fue desarrollando en el taller, como adquisición de conocimientos, actividades, prácticas, tareas, dificultades, reflexiones, y la tercera y última la de “resultados” que fueron todos los aprendizajes que lograron.

En resumen, todo esto me dio una visión más organizada y general que muestra la evolución de la intervención, definida en tres grandes etapas “antes”, “durante” y “resultados” de los tres temas más importantes “escucha”, “expresión” y “el manejo del conflicto”.

En este capítulo hemos revisado la estructura metodológica que tiene que ver con la organización de la información, establecimiento de preguntas de análisis y la inmersión en los datos y su proceso de estructuración. En el siguiente trataremos el análisis de los datos recolectados que ofrecen una respuesta a las preguntas formuladas.

CAPÍTULO V. ALCANCES DE LA INTERVENCIÓN

Este capítulo tiene como finalidad dar a conocer los alcances de la intervención, dando respuesta a las preguntas que fueron planteadas en el capítulo anterior, las cuales son:

¿Qué habilidades o recursos de comunicación desarrollaron las participantes?

¿Qué opciones para atender los conflictos reconocen las participantes?

¿Qué relación se observa entre el desarrollo de habilidades de comunicación de las participantes y las opciones que encuentran para atender los conflictos interpersonales?

Para dar respuesta, primeramente leí, revisé, analicé todas las fuentes de información como las bitácoras, cuadernos personales, también estuve verificando las grabaciones tanto de videos y de audios. En estas revisiones fui clasificando los datos en apartados donde me mostraban una primera interpretación en relación a los temas que iban surgiendo, tanto por su intensidad, frecuencia y profundidad. Entonces definí tres grandes temas a tratar, la “escucha”, la “expresión” y “el manejo del conflicto”. Los dos primeros temas dan respuesta a la primera pregunta, el último tema da respuesta a la segunda pregunta y la combinación de los tres temas daría respuesta a la tercera pregunta.

Seguí analizando la información ya clasificada en temas, y también me di cuenta de tres momentos o etapas del proceso del grupo durante la intervención. Por lo tanto, decidí revisar los temas de la “escucha”, la “expresión” y “el manejo de conflictos” en las diferentes etapas que iban desarrollando o presentando las participantes.

La primera etapa la definí como el “antes” que tiene que ver los datos de cómo llegaban al taller o cómo lo iniciaban en relación a su escucha, expresión y manejo del conflicto, la segunda fue “durante” que se refiere a todo lo que se fue desarrollando en el taller, adquisición de conocimientos, actividades, practicas, tareas, dificultades, reflexiones, y la tercera y última la de “resultados”, que fueron todos los aprendizajes que lograron. Estos temas y etapas los sintetizo en la siguiente tabla.

Tabla 5

Temas y etapas del alcance de la intervención

ETAPAS	ANTES		DURANTE	RESULTADOS
	INICIO		DESARROLLO	APRENDIZAJES
TEMAS				
ESCUCHA	-	-	-	-
EXPRESION	-	-	-	-
MANEJO DEL CONFLICTO	-	-	-	-

Fuente: Elaboración propia

5.1 Habilidades o recursos de comunicación que desarrollaron las participantes

En este apartado describo los temas de “escucha” y “expresión” pasando por las diferentes etapas dentro de la intervención, dando respuesta a la primera pregunta de análisis, porque considero que estos dos temas están muy relacionados.

Escuchar – Antes.

En este primer momento y después de realizar algunas actividades observé que las participantes fueron reconociendo que no sabían escuchar, por ejemplo Cata lo decía tal cual, lo consideraba un defecto y reconocía que a veces quiere ser la protagonista y

no escucha a los demás, que también anda siempre acelerada y no se da el tiempo ni el espacio para hacerlo, comentaba que para ella era necesario estar de frente con la persona no de lado, ya que si está de lado se distrae fácilmente “se pone a ver las hormigas”, por ejemplo, y no escucha, que en lugar de escuchar se pone hablar, hablar y hablar, reconoce que a su esposo y a los empleados realmente no los escucha.

Esta viñeta se me hace muy representativa de esta primera etapa, hace el comentario después de realizar la primera actividad de integración, que fue escuchar a cada participante su presentación y tres cosas que más les gusta hacer, aquí vemos la respuesta de Cata:

Cata: ...bueno yo me sentí ehmm, siento que el haber estado permanecido callada escuchando es muy importante porque yo como que no se escuchar como que en todo quiero ser muy la protagonista no se escuchar a la gente no se y si es muy importante escuchar y la otra cosa es que me sentí como muy acelerada y siento que ando muy acelerada creo que vivo la vida siendo muy acelerada haciendo tantas cosas, que a la hora de la hora a lo mejor no disfruto muchas por tantas que hay porque el que mucho abarca poco aprieta siento que...

Facilitadora: y ahorita que te diste el tiempo de escucharte te brotó esto...

Cata: si...y me sentí a gusto escuchando porque me di cuenta que no escucho, entonces es bien importante escuchar... (B1: 452-459)

Lupita, reconoce y escribe en su cuaderno personal (CP, Lupita) que se da cuenta que no sabe escuchar, ya que se desespera mucho cuando la gente se extiende a contarle alguna situación.

Tanto Rocío como Chayo se dan cuenta que se distraen muy fácilmente en una conversación y entonces no escuchan, porque a veces traen muchos pendientes que se les viene a la cabeza, están viendo a la persona que habla, pero en realidad no están escuchando, no están entendiendo lo que expresa. Cata también reconoce que se distrae muy fácilmente en la conversación, y lo explica la siguiente viñeta relacionada a su reflexión sobre la escucha:

Cata: también es muy fácil que me distraiga si no me interesa su conversación, me distraigo empiezo a visualizar otras cosas que a mí me gustan a lo mejor...

Facilitadora: okey...

Cata: entonces creo que sí, que si me sirvió para darme cuenta... (B2: 485-488)

También es importante comentar que cuando definimos las reglas del grupo, Cata misma sugiere el punto de “saber escuchar”, las demás están de acuerdo, como uno de los puntos importantes para constituir las normas del grupo, junto con la confianza, el respeto, la confidencialidad, entre otros, que consideramos necesarios para la integración y fluidez del grupo durante el tiempo que se extendiera el taller, y los definimos en la primera sesión.

Todo lo anterior nos muestra como las participantes se dan cuenta de la carencia con la que inician en relación a la escucha y a su vez reconocen lo importante y necesario de aprender sobre el manejo de éste tema.

Escuchar – Desarrollo.

Esta etapa es medular, uno de los pilares fue que las participantes recibieran conocimientos teóricos del tema de comunicación: qué es la comunicación, su importancia en las relaciones personales, los elementos que la componen, que existen dos tipos de comunicación la verbal, la no verbal y lo importante de observar su congruencia entre ambas. También revisamos la teoría con respecto a la escucha activa. Les di a conocer que la escucha activa es igual a escuchar y entender lo que la otra persona nos dice desde el punto de vista de la persona, que la habilidad de escuchar no solo es la información que recibimos de la persona, sino sus sentimientos, ideas o pensamientos, y que es importante la empatía en la escucha, el ponernos en el lugar del otro al momento de escucharlo. Vimos algunos puntos más sobre la escucha activa, como son; tener la disposición psicológica de escuchar, es decir, estar presentes y disponibles, en silencio tanto interno como externo, saber que escuchar nos

enriquece, que cuando alguien se siente escuchado se abre a poder cambiar, y que se puede aprender a escuchar. Otro aspecto que revisamos fue los puntos a evitar en la escucha activa, que son; distraernos, interrumpir, juzgar, ofrecer ayuda cuando no te la piden, deducir conclusiones prematuramente, contar nuestra “historia” en lugar de escuchar la del otro, y suponer o adivinar. Mientras explicaba me sorprendió que Licha interrumpió para comentar lo siguiente:

Licha: a mí me pasa eso...que están platicando y este... si las estoy oyendo que están platicando pero yo estoy pensando en un montón de cosas menos en la conversación o sea no estoy adentro de la conversación...no estoy escuchando... (B3: 53-54)

La anterior viñeta representa una muestra de que poco a poco las participantes, van aprendiendo los temas y también van reconociendo o identificando en ellas mismas conductas que necesitan modificar, como Licha en su comentario que identifica su distracción cuando platica con alguien.

Así mismo, dentro del tema de la escucha activa les di a conocer los puntos que son necesarios para reflejarle a la persona que la estamos escuchando, que hay que estar atentas y tomarlos en cuenta como son: la empatía o ponerse en el lugar de la otra persona, el parafraseo que es decirle con nuestras palabras lo que nos está platicando, también expresar palabras de refuerzo positivas, ejemplo “me encanta que me platiques”, y por último resumir lo que nos dice, aprovechando para checar si es correcto lo que entendimos o no para entonces corregirlo, y cómo ayudan todas estos puntos a motivar a las personas para que sigan abriéndose y continúen expresándose.

Otro aspecto dentro de esta etapa, fue practicar la teoría con ejercicios específicos, con los cuales al realizarlos las participantes fueron observándose, dándose cuenta, haciendo conciencia y reconociendo sus conductas, sus modos de relacionarse, de cómo se sienten, de lo que pueden mejorar ayudándoles a conocerse más profundamente, adquiriendo seguridad conforme lo ejercitaban. Las reflexiones al final de las actividades fueron buenos momentos de práctica de la escucha también.

Por ejemplo, en el ejercicio de la segunda sesión, donde conversaban sobre tres cosas que les gustan, sobre cada uno de sus cinco sentidos, lo platican desde

diferentes posiciones en parejas, tanto de espaldas como de lado, mirando a un lado o al otro, y finalmente platicando de frente en contacto visual. En la reflexión del ejercicio, Cata se da cuenta de que debe estar atenta y de frente para poder escuchar a su compañera porque de lo contrario se distrae, como lo expresa en la siguiente viñeta:

Cata: cuando ella me platica y ella estaba para un lado y yo para otro lado me distraje mucho, estaba viendo otras cosas, no la escuché, no escuché casi nada de lo que me dijo y si le entendí algunas cosas pero no...siento que ... a mí me gusto más estar de frente... (B2: 454-456)

También Chayo reconoce que si no está de frente se distrae como lo comenta en la viñeta siguiente:

Chayo: pues a mí...mmm...en la última de frente a frente fue la que más me gustó, pero a la vez también no mucho, porque yo soy como muy distraída y a veces no me enfoco en lo que directamente me están hablando, fácilmente me distraigo con cualquier otra cosa...

Facilitadora: si...

Chayo: sí... entonces creo yo que ese es un problema que traigo de que, si estoy escuchando, pero a la vez se me viene a la mente otra cosa, entonces ya me desenfoco un poco de eso y no escucho lo que me están diciendo si...

Facilitadora: mmm...

Chayo: entonces necesito estar súper súper concentrada y estar viendo a la persona de frente para poder estar mm... escuchándola y no estarme distraendo o saliéndome de la plática o de lo que me estaban este...platicando..." (B2: 494-502)

Las participantes fueron conociéndose cómo reaccionan en el ejercicio, y dándose cuenta lo qué les sucede al practicar la escucha y qué es lo que deben cuidar para mejorarla y cómo repercute en su comunicación. Considero que las actividades de práctica realizadas, así como las reflexiones que al final de cada sesión hacían, fueron enriquecedoras para darse cuenta, tomar conciencia de sus actitudes y conductas y al tomar conciencia pueden disponer de cambiarlas. Primero es reconocerlas, para en un momento dado, poderlas cambiar.

Importante fue también las tareas que les dejaba, que eran sobre todo con base en la observación de ellas mismas y observar a los demás, enfocándose a los diferentes puntos relacionados con el tema de la escucha, por ejemplo, cómo escuchaban a sus familiares, cómo estaba su cuerpo en esos momentos, que tanto juzgaban a las personas al escuchar, y si estaban concentradas poniendo atención o más bien, concentradas en elaborar las respuestas u opiniones que iban a externar.

Las participantes fueron reconociendo algunas otras limitaciones para escuchar a otros, conforme practicaban actividades propuestas en el taller, ya sea durante las sesiones o a partir de algunas actividades propuestas para realizar durante la semana, en sus actividades cotidianas.

De hecho, en la tercera sesión les dejé de tarea que se dieran un tiempo, con una persona cercana, donde sólo la escucharan sin emitir casi comentarios, y Rocío nos compartió lo difícil que fue practicar la escucha activa con una de sus hermanas, pero a la vez lo gratificante de haberlo realizado. A continuación, lo transcribo:

Rocío: yo acá, con una hermana que tiene muchos problemas desde que falleció su hija, entonces ella nos platica y todas somos las sabiondas y que no que ella nos empieza a platicar y le decimos no pues que esto está mal que deberías hacerle así, todas empiezan, entonces como era mi tarea, si es difícil... yo nomás escuché, pero sentía así el deseo hasta el enojo de decirle...no esto está mal, pero dije no tengo que aguantar, entonces la escuché, la escuché, la escuché...ella terminó agradeciéndomelo y les dijo, porque no son como ella, yo nomás quiero que me escuchen...

Facilitadora: ¡¡Rocío!!

Rocío:... ya se cuáles son mis problemas, ya se cuáles son las soluciones, simplemente quiero hablarlo, porque no son como ella, dije...híjole que bueno, pero la verdad me costó, me costó...

Varias: jajaja...

Rocío: no, no...me costó...porque por dentro de mi yo estaba enojada, qué tonta no tiene que hacerlo, debe hacerlo de esta manera, como uno piensa y me aguanté...

Facilitadora: me imagino el trabajo que te ha de haber costado...

Rocío: no si...yo dije no no no ya estaba yo por decirle, pero me aguanté y me aguanté... y ya al último ya me dijo, no porque no son como ella dice, yo te lo agradezco que me hayas escuchado que no hayas estado como pericas y diciéndome de cosas, dice yo lo sé, yo sé donde estoy mal, yo sé lo que está mal, yo sé lo que debo de hacer, simplemente quería que alguien me escuchara... y si es cierto...” (B4: 25-41)

Esto nos muestra la dificultad de poner en práctica la escucha activa, pero de igual manera el aprendizaje tan importante que van adquiriendo al realizarla. También en otra tarea, Cata se dio cuenta de la necesidad de estar en silencio, de “callarse” interna y externamente para poder escuchar, reconoce que le cuesta trabajo dejar de dar soluciones o contar su “historia”, como lo muestro en la siguiente viñeta:

Facilitadora: ...no se dé aquí cual les cuesta más trabajo evitar...

Cata: ...a mí me cuesta...

Facilitadora: evitar...

Cata: ...a mi como que me da...se me da mucho, lo que no debo de hacer, se me da...el dar soluciones y contar mi historia jajaj...como que se me da, es como mi coco...

Facilitadora: te cuesta mucho trabajo...

Cata:...que tengo que híjole...me tengo que callar, tengo que escuchar, dejar que la gente hable, si como que tengo que trabajar mucho sobre eso...

Facilitadora: y ya sientes como que lo manejas...

Cata: si como que lo manejo un poco más peroooo...

Facilitadora: ¿y cómo le haces?

Cata: pues me acuerdo, me acuerdo del taller...(B8:19-30)

Todo esto las llevó a darse cuenta de las actitudes necesarias a evitar o a realizar con respecto al tema de la escucha, y fueron cambiando poco a poco su forma de relacionarse primero entre ellas mismas, luego con el grupo, para después trasladarla con más personas a su alrededor.

Escuchar – Resultados.

Esta última etapa, nos habla de los resultados obtenidos por las participantes, después de haber adquirido conocimientos, realizar actividades, practicar, reflexionar, reconocer dificultades, realizar tareas, observarse y darse cuenta de sus actitudes y conductas realizadas. Todo esto lo visualicé partiendo de cómo iniciaron, contra lo que finalmente desarrollan y logran en cuanto a habilidades o recursos de la comunicación y en específico de la escucha.

Algunos de estos resultados que se lograron están relacionados a reconocer la importancia de la escucha para continuar interactuando con las demás personas, como lo comenta Rocío después de la terminación de una actividad donde intencionalmente era interrumpida por sus compañeras, y al reflexionarlo al final de la actividad comenta lo siguiente:

Rocío: como ahorita la actividad esa...pues nos interrumpieron, no nos pusieron atención que uno esperaba que la tuviera y pues este...así como que lo ignoraban a uno, como esto, así como dándole uno como el avionazo...sabemos que es un juego por decirlo así, no le enoja a uno, pero ya en la vida real si se enoja uno...

Facilitadora: mm...si...

Rocío: muchos a lo mejor dicen... mmm pues ya no le vuelvo a decir nada, como decía mi comadre que al cabo ya no voy al cine jajja (risas de varias), si eso...

Facilitadora: te diste cuenta verdad...imagínate en la vida real, es como dices tú es un ejercicio, pero en la vida real.

Rocío: y si se lleva a cabo si han pasado nomás que uno a veces se hace el fuerte, pero no, si si le pasan a uno esas cosas, que estás hablando...o espérame y ya se van hacer otro rollo, no bueno ya te interrumpieron y ya se le va uno el rollo, ya no te dan ganas de seguir...
(B3: 124-133)

Ella expresa que a veces si suceden estas interrupciones en la “vida real” y hay molestia, o también puede suceder que ya no quiere uno seguir conversando, es decir, ya no dan ganas de seguir platicando porque no hay escucha, la persona se distrae y la que habla se da cuenta y corta la conversación. Este ejemplo, nos muestra lo importante de la escucha en las relaciones y como debemos estar atentos en el momento de la conversación. ¿Cómo podemos seguir interactuando si no existe la disposición de escuchar?, ¿Cómo podemos comprender al otro y su situación si ni si quiera le hacemos caso? todo esto es captado por las participantes.

También Chayo resalta la escucha y la reciprocidad en la relación, en esta misma actividad realizada, reconociendo su importancia, cuando comenta “que es necesario aprender a escuchar a las personas para que luego ellas también nos escuchen” (B3: 176). Miros también reconoce “...lo más importante y esencial es escuchar y aprendemos más escuchando” (B3: 178). Gloria por su parte, y desde la primera sesión, después de presentarse, comenta que “...me quedo agradecida con todas porque me supieron escuchar” (B1: 356).

Así mismo, por su parte Cata le queda claro lo importante de la escucha para poder conocer a una persona, inclusive hace referencia al cambio de perspectiva cuando la escuchamos a cuando solo la vemos diciendo lo siguiente:

Cata: si es que nos cambia la perspectiva de la persona verdad al escucharla... si, porque luego a veces convivimos así muy superficialmente o la ves callada y dices hay que créida o que payasa, pero no sabes qué es lo que trae adentro, a lo mejor está callada porque trae un problema o un montón de cosas y piensas que lo trae con uno como algo personal y no podemos clasificar a la persona por como la estamos viendo, no sabemos, porque no hemos tenido comunicación con ella, ni siquiera la conocemos a veces no sabemos el nombre de la persona y ya la estamos etiquetando, ya la estamos etiquetando y juzgando, entonces que es importante conocerla más...(B4: 218-223)

Otro resultado en cuanto a la escucha, es el cambio de actitud que logra Chayo con sus hijas, en cuanto a escucharlas, cuando expresa que se ha observado teniendo más paciencia con su hija, porque antes se precipitaba a contestar, comenta que ya se

detiene y escucha más a su hija, que antes no lo hacía, esto lo expresó en la sesión quinta, y se muestra satisfecha por el logro.

Por último, Cata también reconoce un cambio de actitud en ella en cuanto a la escucha comentando que ha logrado ponerse en “los zapatos” de la otra persona, entonces la entiende más cuando antes no escuchaba y hasta llegó a pensar que era un “defecto” que tenía, ahora reconoce lo que le ayudó el taller para mejorar en este tema. Transcribo una parte de su reflexión:

Cata: ...pues a mí me ayudó mucho y reconozco que la verdad era muy mala para escuchar, era muy mala para escuchar trataba siempre de dar mi opinión y aprendí que tengo que escuchar atentamente, que tengo que empatizar con la persona, que le tengo que dar su espacio y pues me pongo en los zapatos de la otra persona y veo...que cual es su situación...

Facilitadora: dices que eras mala para escuchar que es mala para escuchar...

Cata: ...mala para escuchar es que...pues escuchaba, pero no no escuchaba, entonces y pues si quería tener la comunicación la persona ay pues no trataba yo de tener siempre la razón entonces ahora ya veo que la otra persona también si yo la escucho y me explica y todo pues entonces pues me pongo en sus zapatos y ya veo que la puedo entender mejor, que tengo que respetarle su espacio de esa persona, o sea a mí me sirvió mucho... (B10: 71-79)

En resumen, podemos mostrar que los resultados más sobresalientes de ésta etapa sobre la escucha, fueron que las participantes reconocen la importancia de éste tema en una relación, se sienten más cercanas cuando escuchan y son escuchadas, reconocen cambios de conductas y actitudes en ellas como ser más paciente, también comprenden, atienden y juzgan menos a la otra persona.

Expresar – Antes.

Otro tema importante como habilidad en la comunicación es el de “expresar”, y a esto me refiero en cuanto a hablar, llorar, reconocer como “estoy”, qué necesito, qué quiero hacer, qué siento, en fin, todo lo relacionado con mostrarme al otro, abrirme al otro en sentimientos y palabras.

Esto lo observé desde los resultados que mostró el “Cuestionario de detección de necesidades”, donde el 77% de las participantes querían saber cómo expresarse.

Desde la primera sesión algunas participantes comentan que no saben comunicarse, como Francia en la reflexión final de la sesión dice “...me quedo pensativa porque me di cuenta una vez más que no se comunicar lo que siento” (B1: 364), también en la sesión cuarta cuando la invito, a que nos platique qué piensa de la comunicación, nos comparte que ella en general escucha a todos y no habla, le cuesta trabajo decir lo que “trae”, que no dice las “cosas” con su familia para no generar conflictos, pero le gustaría aprender a decir más las cosas.

En el caso de Lupita al principio del taller, presentó dudas en cuanto a poder expresar o no sentimientos, ya que había varias participantes que eran familiares directos, como su mamá que es Cata o su tía Licha, o su prima hermana Francia, de hecho, ella lo comenta en la siguiente viñeta donde está presentándose a las demás:

Lupita: soy soltera sin hijos, tengo un novio, tengo 37 años, tengo un novio tiene 36 años y nos la llevamos muy bien, nada más que es muy celoso...si, bueno va a haber cosas que si, aquí hay muchos familiares míos entonces si hay cosas que me dan mucha pena decir, que no se si decirlas...

Facilitadora: yo pienso que tú puedes decir lo que tú quieras decir, lo que tú te sientas cómoda decirlo y hasta donde tú quieras decirlo... (B1: 382-386)

Ante la duda de Lupita, yo le hago saber que tiene la libertad de comentar hasta donde ella quiera hacerlo, sin presionarla, y sin insistirle. Posteriormente poco a poco se muestra más abierta en expresarse como lo veremos más adelante en la sesión séptima.

En la segunda sesión, al inicio, cuando comentaron todas de qué se estaban dando cuenta, Chayo reconoce que es muy callada, no se expresa, que siente que es muy callada porque trabajó tanto tiempo como encargada de un kínder y que eso la hacía frenar sus sentimientos, que no podía a veces expresarlos, porque estaban los niños presentes y la podían ver. Al realizar una actividad que consistía en platicar en parejas hablándose de espaldas, de lado o de frente, en la reflexión al final de la actividad, Mony comenta que se dio cuenta que a veces le cuesta mucho sacar eso que “trae adentro” que aprendió desde chica a quedarse callada para no darle problemas a su mamá.

Lupita pide la palabra para decir que ella se había dado cuenta que no dice lo que siente, que se lo calla y que cuando finalmente expresa algo, se siente culpable; también comenta que quiere que la gente sepa lo que ella quiere sin tener que decirle; en eso, yo le digo que es casi como si le adivinaran el pensamiento a lo cual ella lo afirma, reconoce que su comunicación está en ceros, sigue comentando que se siente con ganas de llorar, levanta la mirada hacia mí, como un intento de pedirme permiso, entonces mi actitud es reflejarle diciéndole “como tú quieras”, y se contiene en ese momento, reconoce que se identifica con Mony en el sentido de que se queda con cosas y no las dice, se vuelve a sentir sensible y dice “siento como que quiero decir más cosas y no puedo...”(B2: 392). También Licha en la sesión cuarta tiene dudas cuando se expresa al contestar las preguntas de la sesión, que no sabe si está contestando las preguntas correctamente.

Como podemos observar en todos los comentarios anteriores las participantes tienen dudas de expresarse, reconocen que se callan lo que “traen”, que tienen miedo de hablar para no ocasionar conflictos, que les da pena, con dudas de si se expresan o no, y con intenciones de querer llorar, pero al final no lo hacen, es decir, con necesidad

de expresar, pero con dificultades para hacerlo, pero tomando conciencia de lo que les sucede.

Expresar – Desarrollo.

Al inicio del taller definimos las reglas del grupo, siendo algunas sobre la confidencialidad, respeto, saber escuchar, comprensión, sinceridad, confianza. Esto ayudó a formar un ambiente de seguridad dentro del grupo, con el compromiso por parte de todas de que “lo que aquí se habla, aquí se queda”, esto fue un punto a favor y muy importante que influyó fuertemente en animarse a expresar sentimientos, necesidades o conflictos por parte de las participantes, teniendo acceso a un espacio protegido que no representara temores ni rechazos a lo que se dijera.

La expresión de sentimientos por parte de algunas participantes, motivó y ayudó también a que las demás se animaran a expresarse. Por ejemplo, cuando Chayo en una actividad de escoger una foto y platicar sobre ella, recordó a su papá y el cariño que le tenía, entonces empezó a llorar y a desahogarse comentando que no lo podía hacer con sus hijas porque la juzgaban; también ayudó mucho que las demás la apoyaran, la escucharan, es decir, el grupo la atiende, la comprende y la apoya. Posteriormente Rocío comenta con una foto que escoge que le hace recordar y extraña la convivencia que tenía toda la familia cuando sus hijos estaban pequeños y los llevaba al campo a jugar, y también Rocío llora cuando lo está platicando.

Con Lupita se dio un momento “fuerte” de expresión de sus sentimientos, ya que en la sesión quinta, al preguntarles como llegaban a la sesión todas, primero su mamá, Cata, reconoce que tiene problemas que se le presentan y los pospone, que para no pensar en ellos prende la tele y los evade, esta expresión honesta de su mamá, le ayuda a Lupita y cuando le toca su turno, se motiva a y expresar los sentimientos que está teniendo en ese momento y se siente con ganas otra vez de llorar, poco a poco la voy ayudando a que contacte sus sentimientos hasta que finalmente llora, era la tercera vez que la observé con ganas de expresarse llorando y se contenía, pero esta vez lo

logra y su expresión es profunda y transparente para el grupo. A continuación, escribo unas líneas donde doy cuenta de esta importante expresión de Lupita.

Lupita: ay siento como con ganas de llorar...

Facilitadora: ganas de llorar...

Lupita: como que ese sentimiento vuelve, pero lo estoy apaciguando porque pues...

Facilitadora: ¿por qué lo detienes Lupita, ¿qué te hace que lo detengas?... tócalo... tócalo...

Lupita: pues siento que me van a decir que estoy mal...

Facilitadora: ¿qué más sientes?

Lupita: ...otra vez que es lo que siento?

Facilitadora: ¿qué es lo que sientes? ¿Qué es lo que estás sintiendo en este momento en tu cuerpo y en qué parte de tu cuerpo?

Lupita: estoy sintiendo los ojos con muchas ganas de llorar...

Facilitadora: ...ajá...

Lupita: la quijada como que la siento... que no debo hablar...

Facilitadora: mmm... ¿como que la estás deteniendo?

Lupita: sí...

Facilitadora: okey...

Lupita: este...hay me dieron más ganas de llorar...y me da pena...

Facilitadora: ...y te da pena llorar...

Lupita: sí...

Facilitadora: ¿pero quieres hacerlo?

Lupita: sí vengo como... cansada como...este... siento que, por ejemplo, en estos días le he estado ayudando mucho a mi novio hacer un muestrario de zapatos...

Facilitadora: ...espérame tantito... qué estás sintiendo ahorita Lupita?

Lupita: coraje...

Facilitadora: coraje... ¿qué más? Donde esta ese...

Lupita: miedo...

Facilitadora: miedo... ¿qué más?

Lupita: tengo mucho miedo...a que me deje...

Facilitadora: a que te deje...

Lupita: frustración...

Facilitadora: como es la frustración... (B7: 94-123)

Lupita sigue desahogándose y expresándose, haciéndolo de forma sincera, y contactando sus sentimientos de forma significativa, al final su mamá la abraza y le reconoce, la felicita porque Lupita expresa claramente lo que siente. Así también Miroslava la felicita y ella también se empieza a expresar, a desahogarse sobre los sentimientos que estaba viviendo con el reciente suicidio de su mamá. Al final todo el grupo terminamos abrazándonos y con lágrimas en los ojos. Este fue un momento muy significativo y pude observar como ayudó al grupo para poder animarse a expresar sus sentimientos con seguridad y confianza. Fue muy valioso y enriquecedor.

Otro momento “fuerte” surgió en la sesión séptima cuando Francia, que anteriormente decía que se guardaba las cosas, se desahogó en relación a los problemas que tenía con su esposo, también de una forma significativa, clara, los va platicando y el grupo atento la sigue en lo que va expresando, la apoya, la atiende, la escucha, hasta que ella se expresa por completo, posteriormente recibe el apoyo por parte del grupo, felicitándola por haberlo hecho. Ahí mismo Lupita se conecta con Francia y también se desahoga en relación a los problemas que tiene con sus papás por la falta de atención y reconocimiento hacia ella.

En esta etapa también es importante mencionar que recibieron el conocimiento teórico de la “estrella de la comunicación”, que, comentándolo de forma breve, se trata

sobre hacer una revisión personal interna, en relación a la experiencia o situación que en un momento dado vivimos, y contempla los elementos que tiene que ver con qué percibo, qué interpreto, qué siento, cual es mi intención y cual sería mi acción. Otro conocimiento que recibieron fue en relación a la asertividad, de la cual revisamos qué es, cuál es el origen, cómo ser asertivos, cuales son nuestros derechos y que estrategias son necesarias para aplicarla. El primer conocimiento ayudó y motivó a las participantes a que conocieran y clarificaran una experiencia vivida, para luego poderla comunicar, y en relación con la asertividad, les ayudó a conocer alternativas para expresar desacuerdos con otras personas de forma clara y pacífica pero sin dejar de expresar su sentimientos, es decir, expresando lo que ellas quieren, respetándose y respetando a los demás, así también ayudó a saber como poner límites a las personas con quien se relacionan.

Expresar – Resultado.

Conforme avanzábamos en el taller y con todos estos conocimientos adquiridos, prácticas y reflexiones que hicieron las participantes, se pudo constatar un avance constante y fluido en la expresión de sentimientos o necesidades, y tomando en cuenta que ya habíamos visto y practicado el tema de la escucha, observé en ellas un reconocimiento y apoyo cuando alguna expresaba estos sentimientos. Como en el caso de Chayo al expresar llorando que extrañaba a sus padres, Cata se ofreció a que cuando necesitara hablar más ella estaba para apoyarla, Rocío también le ofreció que podía también hablar con ella y que era bueno que “sacara esas cosas”.

También en la sesión séptima Licha da cuenta de su apertura cuando comenta “...o sea que estoy sacando ya cosas que no había sacado, estoy sacando si muchas...” (B7: 142)

En la sesión décima o última del taller las participantes dan cuenta de sus cambios en cuanto a la expresión de sentimientos, cuando dice Chayo que se siente más abierta y segura, y que puede expresarse sin temor, Francia reconoce que ya no le

da miedo expresar lo que siente. Transcribo lo que dicen Chayo y Francia en la siguiente viñeta:

Chayo: ... es que me siento más abierta, más segura y con más confianza en mí misma.

Francia: el cambio que más noté es que ya no me da pena o miedo al expresar lo que siento, aprendí poco a poco el poder comunicarme y también escuchar lo que los demás me quieren dar a entender... bueno hay voy. (B10: 58-60)

Licha también comenta “Pos yo reconozco que andaba, que ahora...reconozco ahora que expreso con mayor facilidad lo que tengo que decir...” (B10: 68-69).

Francia también vuelve a comentar “...que lo más importante en la comunicación, es no solo hablar por hablar sino ser objetivo y llegar a decir lo que quieres decir, concluir, finalizar” (B10: 142-143).

Lupita por su parte es contundente y nos dice:

Lupita: ...para mí lo más importante es hablar, que el diálogo no se rompa, no verlo como un problema sino como una forma de conocer más al otro, el hablar y comunicar al otro para mí es lo más importante, no quedarme callada. (B10: 147-149).

Todo lo anterior, nos da cuenta de un cambio de conducta de las participantes en relación a la expresión de sus sentimientos, al inicio del taller no los mostraban al finalizar el taller lo reconocen y nuevamente hasta lo “expresan”.

Otro logro derivado del taller y que me parece importante resaltarlo, fue la iniciativa por parte de Cata de organizar y arrancar lo más pronto posible con un “grupo de encuentro” o una reunión para poder seguir practicando las habilidades aprendidas en el taller para expresar sus sentimientos y necesidades, esto nos muestra la importancia que para ellas representó tener un lugar especial, seguro, privado y de confianza para seguir creciendo como personas y mejorando su comunicación. A continuación, muestro la viñeta donde Cata propone la creación de éste espacio, posteriormente a este comentario me invitaron a “inaugurarlo”, a lo cual gustosamente las acompañé.

Cata: comadre, mira comadre yo el otro día me fui con un sentimiento, la otra vez me fui con un sentimiento como de que todas tenemos muchas cosas de que hablar ahorita como que nos estamos enfocando a esto y como que no hablamos todo lo que necesitamos, entonces me fui con ese sentimiento y dije bueno les voy a decir que en la semana o para esta próxima junta, el día que quieran nos juntamos en un lugar a gusto que nadie nos interrumpa a lo mejor también en la terraza nos tomamos un cafecito o algo y a platicar todo eso que no lo podemos platicar siento que todas...

Rocío: que no lo saca uno...

Cata: siento que todas traemos como una bomba, somos una olla de presión que estamos a punto de explotar, entonces traemos todas nuestras cosas y siento que que sería como un grupito así, no sé si les gustaría y te gustaría comadre así, ¿te gustaría que nos juntáramos un día a la semana?... (B4: 141-150)

En resumen, puedo decir que se observaron cambios en las participantes en relación a la expresión más abierta de sentimientos y necesidades, reconocimiento entre ellas cuando se expresaban significativamente, dejando a un lado el miedo, la pena, y a quedarse calladas, (como lo manifestaban al inicio del taller); al cierre, las participantes se veían más seguras, claras, transparentes para decir las cosas y con necesidad de seguir practicando por medio de la creación de su “grupo de crecimiento” el cual finalmente arrancaron en el mismo periodo en que les impartí el taller.

Con esta descripción de los temas de la escucha y la expresión, donde se narran los cambios de las participantes se puede dar respuesta a la primera pregunta de investigación sobre las habilidades y recursos que desarrollaron las participantes, y que fueron descritos a lo largo de este apartado.

5.2 Opciones para atender los conflictos que reconocen las participantes

En relación a éste apartado, que tiene que ver con la contestación de la segunda pregunta de análisis ¿Qué opciones para atender los conflictos reconocen los participantes?, también consideré conveniente tomar el tema de “el manejo del

conflicto” en sus tres etapas “antes”, “desarrollo” y “resultados”. A continuación, lo presento.

Manejo del conflicto – Antes.

Desde la detección de necesidades las participantes comentaron como se sentían con respecto al tema del conflicto, dijeron que el 100% miraban el conflicto de forma negativa, sin posibilidad de crecimiento, 100% vivían los conflictos en la familia y 90% manejaban el conflicto quedándose calladas, rezándole a Dios, enojándose, explotando, evadiéndolo, pidiendo perdón.

En la sesión quinta es cuando le doy un trato en específico al tema del conflicto realizando unas preguntas y fomentando la reflexión para seguir conociendo la percepción de las participantes. Con las preguntas ¿Cómo lo definen? ¿Cómo se sienten a vivir el conflicto? Varias de las respuestas se enfocaron a experiencias negativas en torno al conflicto, por ejemplo, en relación a la primera pregunta, Miros dijo que lo definía como un “problemón”, Chayo también lo veía como un “problemón sin solución”, Cata como un problema grande que le quitaba energía y la estresaba, Lupita lo definía como una diferencia de opiniones irreconciliables. Las respuestas a la segunda pregunta, nuevamente nos hablan de puntos negativos: Miros comentaba que a veces no podía controlar el conflicto; Chayo se sentía mal, desilusionada, sin poder ver solución; Cata se sentía abrumada, que “el cielo se le cae encima” y no lo puede manejar; Lupita se sentía angustiada con miedo, atrapada, con miedo al rechazo, triste, sola y no amada. Como podemos observar las participantes muestran en general unas actitudes y vivencias negativas y a hasta cierto punto catastróficas.

También en esta sesión expresaron sus expectativas de lo que querían lograr en el manejo del conflicto, Miros quería que el problema no creciera, Chayo quería logros positivos y agradables, Cata quería lograr tranquilidad y que el conflicto se arreglara de la mejor manera que todos quedaran de acuerdo y tranquilos, Lupita quería lograr paz, serenidad, amor y una mejor comunicación. En cuanto a qué necesitaban para hacerle

frente al conflicto, las participantes comentaron: Miros necesitaba sinceridad y decir toda la verdad, Chayo seguir luchando, Cata necesitaba decisión y “armas” para poderlo solucionar, Lupita necesitaba valor para aceptar la opinión del otro y lo que siente, también necesitaba valor para decirle su opinión y expresarle lo ella que siente. En resumen, necesitaban opciones para poder atender el conflicto y sentirse confiadas.

En la sesión sexta, en la reflexión sobre la tarea de observarse cómo vivieron algún conflicto que hubiera surgido en esa semana transcribo lo que dice Lupita en un conflicto que vivió con su novio y como lo enfrentó:

Lupita: ...yo veo el conflicto angustiada con miedo, cuando lo manejo pierdo el control de mis emociones, tuve un problema con mi novio porque yo quiero tener tiempo de calidad con él y quería que tomara la iniciativa de llevarme al cine, pero a la hora de reclamarle me vinieron muchas emociones, pensé que ya no me quería, que no le importaba, etc. y entonces me alteré perdí el control, después le hablé para pedirle disculpas. Me gustaría no explotar, hacerlo de forma tranquila y no tener todos estos pensamientos distorsionados que se me vienen a la mente sin control (B6: 50-56)

En otra parte de la sesión, donde exploramos como manejaban el conflicto, Cata y Francia reconocieron que cuando tenían un conflicto no lo hablaban y el miedo estaba presente, y también Francia dijo que en otras ocasiones lo evadía, Miros también lo evadía, y Cata a veces complacía a su esposo con tal de no tener problemas, solo Licha reconoció que lo maneja colaborando, Chayo comentó también que generalmente pensamos que va a pasar lo peor ante alguna situación o conflicto.

El hecho de que expresen todo lo que les sucedía en relación al conflicto, marcó un paso importante porque fueron dándose cuenta, tomando conciencia de cómo estaban en cuanto actitud, experiencias vividas y necesidades en relación a este tema.

Manejo del conflicto – Desarrollo.

En la sesión quinta, revisamos las experiencias vividas en torno al tema del conflicto, donde expresaron en general vivencias negativas. Posteriormente dediqué unas sesiones a revisar la teoría sobre el conflicto, dándoles información desde qué es, cómo surge, qué lo alimenta, que el conflicto es un choque de necesidades, valores y metas, que es más fácil que no estemos de acuerdo en algo a que sí estemos de acuerdo, porque cada persona es diferente, no hay personas iguales; que los conflictos te pueden hacer crecer al superarlos y solucionarlos positivamente, pueden ayudar a que seamos creativos para resolverlos, nos pueden unir más, ayudan a que asumamos responsabilidades, ayudan a conocer más a las personas, bien resueltos ayudan a subir la autoestima, y que es muy importante la actitud con la que los enfrentamos, si es negativa, de entrada ya estamos con la creencia de que vamos a perder, que es importante llegar con una actitud positiva para aportar en la resolución, etcétera.

También revisamos, con base en las ideas del autor Aguilar (1997), que existen varias opciones para manejar el conflicto y que la más adecuada es por medio de la cooperación o compromiso. Que comprende los siguientes aspectos que transcribo:

- 1.- Definir claramente que quieres y necesitas.
- 2.-Hacerlo sin acusaciones.
- 3.-Identificar las necesidades y deseos del otro.
- 4.-Buscar compromisos aceptables.
- 5.-Ser constructivo en buscar soluciones.
- 6.-Tratar de entender primero para después ser entendido. (B6: 215:220)

Todo esto les fue dando una nueva visión del conflicto, se fueron dando cuenta que existían otras opciones, otros horizontes, y que dependía mucho del cambio positivo de actitud y pensamiento, para poder atenderlo de una mejor forma.

Es importante comentar, que las participantes pusieron en práctica también estos conocimientos, como Lupita que comentó en una de las reflexiones de la tarea realizada, que se animó a decir las cosas sin acusaciones, que está relacionado al

punto número dos, y el punto seis cuando comprendes al otro, que tiene que ver con los aspectos necesarios para cooperar ante un conflicto. De la respuesta obtenida, a continuación, transcribo una parte:

Lupita: ...como que cuando, cuando le das la credibilidad al otro de lo que está sintiendo como que al mismo tiempo él te la da la credibilidad, verdad, o sea como que aceptas, dices okay la estoy regando en esto, este entonces la otra persona luego luego te dice yo la estoy regando en esto, es como mágico, a mí me paso ahora que le dije nada más es que quiero que tomes la iniciativa y que tengamos tiempo de calidad... inmediatamente me pidió una disculpa...(B6:82-86)

Aquí Lupita no acusa a su novio, sino que lo atiende, y reconoce lo que le dice aceptando sus comentarios y luego le solicita lo que necesita.

En las siguientes citas también Cata reflexiona, en torno a una actividad que realizamos sobre qué aspectos son importantes en el conflicto, y comenta sobre el punto número uno, que está dirigido a saber qué es lo que quiero ante el conflicto, transcribo lo siguiente:

Cata: ... pues creo que contactar no?, contactar, contactarme conmigo misma para poder, para poder enfrentarlo, primero tengo que contactarme si, para saber más bien cuál es la parte del conflicto, qué es lo que me está causando el conflicto... (B6: 95-97)

Cata: ...creo que que que, yo quisiera agregar algo como que siento que, que para poddeermeeeee...si estoy en un conflicto tengo definitivamente que, detenerme un poco, meterme en mí, analizar qué es lo que estoy sintiendo para poderlo solucionar, porque no puedo de buenas a primeras, estar en el conflicto y sin analizarlo explotar... (B6: 106-109)

Cata reconoce que primero tiene que contactar con ella para aclarar qué siente y analizarlo, con calma dándose tiempo, es decir lo toma con calma.

También analizamos a la luz de la nueva visión del conflicto lo sucedido en la sesión quinta, donde Lupita expresa al grupo que le gustaría ser reconocida por sus papás en el trabajo, que siente que su trabajo no es tomado en cuenta, recalcando que al menos eso es lo que ella siente, entonces su mamá la escuchó, no le discutió, no se molestó, la dejó que se expresara, y Lupita no la acusó sino que se expresó desde el “yo” siento,

“yo” necesito y no desde el “tú” me haces que me sienta, “tu” no me das lo que necesito.

La tarea que les dejaba de observarse sobre cómo manejaban los conflictos, también fue dándoles nuevas experiencias que les cambiaban la visión negativa del conflicto a una nueva experiencia positiva, como cuando Cata comentó que se estuvo observando, que puso en práctica algunas herramientas, como platicar tranquilamente, escuchando y analizando la situación con las personas que tiene conflicto. Es decir, atenderlo con una actitud de “¿Qué pasa?”, en lugar de una actitud de “el cielo se le cae encima”, como ella misma la había definido.

Manejo del conflicto – Resultados.

Tanto la teoría como las prácticas, tareas y reflexiones, fueron fortaleciendo a las participantes para atender los conflictos de una forma diferente a como los venían experimentando con anterioridad, esto las hizo sentirse más seguras, con más control sobre la situación.

Las participantes fueron transformando su forma de atender los conflictos, como por ejemplo Lupita, que comenta en la sesión sexta, que le sucedió algo muy “padre”, aquí ya muestra su cambio de actitud al utilizar positivamente la palabra “padre”, y sigue diciendo que tenía muchas cosas que hacer en el trabajo que se sentía presionada con varios problemas y entonces hizo una lista de actividades, se la presento a su mamá, que es su jefa, y ella le ayudó a organizarse y resolverlos. Se dio cuenta que le funcionó, ya que no le reclamó, no la atacó, simplemente le expuso la problemática que tenía, y no acabaron en pleito como en otras ocasiones.

Rocío en la reflexión final de la sesión sexta, acepta y comenta que todo conflicto tiene solución, que hay que saber qué quiere la otra persona, escuchándola y comprendiéndola, para llegar a acuerdos y soluciones. Francia también comenta que al presentársele un problema, es necesario aplicar los puntos que vieron, primero

identificando las necesidades y tratar de entender a la otra persona, en lugar de imponerte, y al enfrentarlo saber realmente que es lo que quieres, y hablarlo sin acusaciones. Lupita también comenta su reflexión donde le queda claro qué hacer ante un conflicto, lo transcribo:

Lupita: pues a mi me gustó mucho esta sesión, muy buena puse, yo aprendí, descubrí que puedo elegir entre pelear oooo escuchar necesidades del otro, decir lo que necesito y tener empatía para buscar una solución, o sea yo antes pensaba que no podía elegir ahora sé que puedo elegir, esteeee...no me gustó de esta sesión que tengo que decir tal como lo que soy de ver que no soy perfecta y me gustaría serlo... (B6: 246-249)

En otra reflexión también Francia comenta que se iba motivada y esperanzada en llegar a un acuerdo con su esposo, primero definiendo ella qué quiere. También Cata comenta que se quedaba tranquila sabiendo todos los conocimientos que habíamos visto, y le había aclarado muchas cosas en su mente, para así poder arreglar los conflictos. De hecho, Cata muestra su cambio de actitud en la siguiente cita:

Cata: ... pos yo este, pues en...en...fue que me di cuenta que en el momento del conflicto utilicé las herramientas que hemos aprendido aquí...

Facilitadora: okey...

Cata: ...y me tranquilicé, estoy más tranquila porque siento que puedo manejar más el conflicto que era un coco para mí.

Facilitadora: te sientes con más seguridad de manejarlo.

Cata: si... antes sentía que se me venía el mundo encima y ahora ya siento que lo puedo manejar... (B8: 228-234)

Comentó también Cata, que antes, al tener un conflicto no sabía cómo controlarlo o como “hacerle” y ahora siente que ya lo puede controlar más, lo identifica, lo enfrenta y “agarra el control”. Rocío también comenta:

Rocío: pues yo este...en esta sesión me quedo satisfecha, ordené mis ideas y llegué a una solución que no todo es como uno quiere, sino buscar la felicidad y bienestar de ambas, poder...para poder salir adelante en este conflicto creo haber hallado la solución reconozco

mis errores y lo voy a llevar a cabo, o sea voy a platicar, lo vamos a profundizar y espero en Dios llegar al problema” (B8: 240-243)

Por último, Francia resume también en una reflexión de la sesión décima, en lo relativo al manejo del conflicto, que es importante contar con una actitud positiva y clara para atenderlo, diciendo que para ella lo más importante es tranquilizarse y actuar de forma asertiva, pensar en ganar-ganar no solo ganar lo que ella quiere, porque antes ella siempre perdía; le pregunté ¿qué era para ella perder? y me dijo que era aceptar lo que fuera o quedarse callada, que ahora lo habla, se hace escuchar, para hacerles entender cómo quiere las cosas.

Finalmente, todos los comentarios anteriores y citas nos hablan y muestran un cambio de actitud y de conducta hacia la forma de atender el conflicto, donde las participantes reconocen opciones, formas y acciones por hacer para tratarlos positivamente, todo lo contrario a las percepciones y vivencias con las que iniciaron en este tema, por lo tanto su postura es más abierta y segura al atender un conflicto.

5.3 Qué relación se observa entre el desarrollo de habilidades de comunicación de las participantes y las opciones que encuentran para atender los conflictos interpersonales

En relación a este apartado, es importante deducir que existe una estrecha relación entre las habilidades de comunicación y las opciones que se encuentra para la atención de los conflictos. Esto se ha venido corroborando desde el principio de la intervención, ya que, al no escuchar a la otra persona, como en su momento reconocieron las participantes, y por otro lado el no poderse expresar libremente en cuanto a necesidades y sentimientos, era altamente difícil poder comprenderse en una relación, y si a esto le sumamos que las participantes, tenían una actitud negativa para atender algún conflicto que se les presentara, es todavía más complicado.

Algunas veces en el transcurso del taller, al escuchar de sus problemas para expresarse y de sus dificultades para hablar, así como que no contaran o conocían opciones en relación al manejo del conflicto más bien me preguntaba, cómo habían podido transitar todos éstos años con sus relaciones interpersonales, tanto familiares, laborales, y con su propia comunidad, con tales limitaciones. Pero entonces recordé algunos comentarios donde expresaban que algunos problemas, situaciones o

conflictos, habían llegado a conductas más agresivas o graves en sus relaciones, como separaciones, golpes, abandonos, violencia, gritos, etcétera.

Como mostraré en las viñetas siguientes, la interacción que se presentaba en el taller, fue dando evidencia de cómo se integraban las habilidades de comunicación y la atención que le daban al conflicto interpersonal.

Esto lo logré finalmente, poniéndolas a practicar las habilidades de comunicación, con los ejercicios de la escucha activa, donde atendían a ellas y a la otra persona, tanto en su postura corporal, silencio interior, no interrumpir, no juzgar, no etiquetar, no platicando su historia sino atendiendo a la persona.

Todo lo anterior permitió que pudieran llegar a una comunicación interpersonal más fluida donde ellas empezaron a validarse y a reconocer habilidades en el manejo del conflicto. La siguiente cita textual de Lupita, resume lo que acabo de explicar.

Lupita: las herramientas del taller, el ganar-ganar, expresarle quien soy yo, ahh me ayudó también expresar aquí en el taller cómo me siento, porque aquí me siento segura y luego expresarlos afuera sin miedo, la convivencia también me ayudó a sentir que no estaba mal expresarme, comunicarme y darme cuenta de cómo me comunico también...que me ayudó hacerlos, este... me ayudó comunicarme y a darme cuenta de cómo me comunico, también me ayudó a conocerme... y saber lo que necesito y lo que necesitan los otros...(B10: 95-99)

Rocío es otra participante que reconoce la ayuda de las herramientas y su manejo del conflicto, a continuación, lo transcribo:

Rocío: pues a mí me ayudó mucho porque ya no soy tan gritona, que mis hijas ay es que eres bien gritona nos gritas, ya soy más paciente, ya las escucho, ya este...soy más tolerante, ya me siento las escucho tratamos de llegar a un arreglo, a mí me ayudó mucho todo esto, para yo verme, como decía mi comadre, no es nomás lo que yo diga o lo que yo quiera, sino lo que queremos todos para todos ganar, no uno sí y otro no, llegar a un acuerdo, entonces aquí su terapia o enseñanza a mí me ayudó mucho, la comprensión y el convivir con mis compañeras lo que ellas expresaron y todo a veces se identifica uno con ellas mismas y este se aprende también de eso, entonces si me ayudó mucho...(B10: 108-114)

También están los comentarios de otras participantes que reconocen mejoras y que sus problemas se le han estado solucionando, esto lo describo yo misma en la narración de la bitácora décima, lo transcribo:

Francia dijo que para ella lo más importante es tranquilizarse y actuar de forma asertiva y pensar en ganar-ganar no solo lo que ella quiere, porque antes ella siempre perdía... (B10: 175-177)

Chayo dijo que ella al principio le daba pena platicar lo que traía, lo que sentía y conforme fueron pasando los jueves se abrió más de lo debido, porque ella misma era muy callada, que ahora los problemas se le han ido solucionando, se siente más segura ella misma, con más confianza y como decía Francia, antes para no hacer los problemas más grandes mejor se quedaba callada y ahora se siente más segura, más en confianza, y venga lo que se venga ella sabe cómo tiene que salir adelante, dijo que le sirvió muchísimo el taller y que estaba muy agradecida conmigo y que quiere seguir poniéndolo en práctica.(B10: 181-186)

Lupita dijo que se sintió muy bien en el taller le ayudó a resolver conflictos con su novio y con sus papás, le ayudó a no enojarse tan fuerte y a expresar sus sentimientos... (B10: 196-197)

Finalmente vemos que van de la mano las habilidades de comunicación con la atención del conflicto, ya que si la persona presenta una buena escucha, comprende, lo que el emisor quiere informarle, si la persona que habla lo hace atendándose, revisando sus sentimientos, necesidades, siendo transparente, y por otra parte, las personas cuentan con visión positiva y opciones en el manejo del conflicto, al momento de presentarse una diferencia estarán en mejores posibilidades de llegar acuerdos, encontrar alternativas, crear compromisos para solucionar y avanzar en la atención del conflicto.

Después de revisar los alcances logrados en la intervención, y de dar respuestas a las preguntas de análisis, se mostrará en el siguiente capítulo, la relación de éstos alcances con las propuestas de los autores mencionados en el marco de referencial que se encuentra en el capítulo II de éste trabajo.

CAPÍTULO VI. DIÁLOGO CON LOS AUTORES

En este capítulo se da cuenta de lo que sucedió en el taller a la luz de varios autores en los que me he basado para llevar a cabo ésta intervención, que como se mencionó anteriormente estuvo realizada desde la teoría del Enfoque Centrado en la Persona y aportes de la terapia sistémica.

En este taller se buscaba que las participantes pudieran desarrollar habilidades de comunicación con el objetivo de enriquecer y ampliar sus alternativas de atención al conflicto interpersonal. Durante la intervención se fue evidenciando claramente como existe una estrecha relación entre las habilidades de comunicación, tanto en la escucha como en la expresión de necesidades, sentimientos, y en la atención del conflicto, que tiene que ver con la actitud ante el conflicto y las opciones para manejarlo.

Durante la intervención se fue evidenciando lo importante que es la escucha dentro de la comunicación (Lafarga (2005), Egan (1981), las participantes al inicio del taller reconocieron la dificultad de escuchar, e incluso Cata dijo: "...creo que es un defecto que tengo" (B1:360), también reconocen que no sabían, que se distraían fácilmente, pero así mismo se dan cuenta que es prioritario, y lo dice Cata: "...y me sentí a gusto escuchando porque me di cuenta que no escucho, entonces es bien importante escuchar" (B1: 454)

Otro aspecto que es importante a mencionar dentro de la escucha y que se puso en práctica dentro de la intervención fue atender a la otra persona tanto la presencia física y psicológica, como lo menciona Egan (1981), esta presencia, este "estar con" otra persona, es imposible si no se presta atención, la simple atención cambia el panorama de la persona que habla, y la participante Cata lo menciona en la sesión tres diciendo que lo primero es poner atención para poder escuchar y poder "empatar" con la persona, Egan (1981) puntualiza "Prestar atención a otra persona es tanto una comunicación en sí misma (dice "creo que es importante estar totalmente contigo")

como la base de toda comunicación efectiva” (Egan, 1981, p. 59). Atender también es estar presente, es estar en silencio para poder escuchar, Lafarga (2005) menciona, es acallar nuestro ruido interno, y aquí puntualizo lo que comentó Cata “...que a mí me cuesta mucho trabajo estar en silencio para escuchar” (B4: 47), poco a poco y de manera un tanto sorpresiva las participantes iban desarrollando y practicando la escucha, estar atentas y en silencio. Las mismas dinámicas de las sesiones eran en sí prácticas de la escucha, donde las participantes atendían a las otras compañeras cuando expresaban sus sentimientos, reflexiones, necesidades.

Siguiendo con la escucha otro punto importante fue que las participantes, a través de algunas actividades y reflexiones, vivieran y conocieran en carne propia las conductas que debían evitar en la escucha, una de ellas interrumpir Egan (1981), menciona que el escuchar sin interrumpir es una de las conductas de atención y respeto hacia la persona, y en un ejercicio que se realizó, donde se les indicaba que tenían que interrumpir a la persona que estaba hablando, comentó Rocío que al hacer el ejercicio y ver que la interrumpían le daba risa, pero que cuando se lo hacen en la vida real, se enoja y deja de hablar.

Otra conducta a evitar en la escucha es juzgar, y va directamente relacionada con la empatía que menciona Rogers (1985), ya que cuando juzgamos no estamos captando el mundo del otro, sintiendo o emocionándonos de igual forma que la persona, sino que estamos reflejando nuestro mundo y manteniendo nuestra propia visión, y tampoco estamos dando la aceptación positiva incondicional tal como lo refiere Rogers (1985), sentirse aceptada como ser único e irrepetible, es cuando se le acoge a la persona sin condiciones previas. Este punto Cata lo reflexiona y lo comenta al grupo diciendo: ...ni si quiera la conocemos, a veces no sabemos el nombre de la persona y ya la estamos etiquetando, ya la estamos etiquetando y juzgando, entonces que es importante conocerla más... (B4: 222-223).

También Rocío reconoció que escuchar para ella es muy difícil sobre todo si son personas cercanas y a veces hay que “aguantar” y quedarse callada sin juzgar, solo escuchando, y nos decía como ejemplo cuando iba su mamá a desahogarse y le dice

cosas que hacen sus hermanas mal, entonces ella se quedaba callada escuchándola, pero terminaba cansada y de mal humor, aunque su mamá se lo agradecía mucho.

Otro punto en la escucha fue sobre la comunicación verbal y no verbal, que observamos de la persona que se está expresando y como dice Watzlawick (1981), que en todo momento nos estamos comunicando, aun cuando no hay palabras o hay silencio, nuestro cuerpo esta “hablando”, y como también lo menciona Egan (1981) parte de atender a la persona es que todo nuestro cuerpo esté en atención hacia ella, es decir, nuestros ojos, cara, la postura del cuerpo, la inclinación hacia el otro, estaría diciéndole “te escucho”, tu eres lo más importante para mí en éste momento que te estás expresando. Watzlawick (1981), se refiere en su cuarto axioma cuando dice que la comunicación implica la digital, lo que se dice con palabras, y la analógica, como se dice, siendo aplicable tanto para el que se expresa como para el que escucha. En el taller las participantes tuvieron oportunidad de ejercitar la escucha tanto verbal, expresándole a la persona palabras de refuerzo para que siguiera expresándose, así como parafraseo, y la atención no verbal, donde su cara, ademanes, y postura corporal le decían “te escucho” y a continuación Cata comentó en la reflexión final del ejercicio:

Cata: ...siento que la comunicación es más directa si estamos de frente viéndonos, más que estar así a un lado, si ella está platicando aquí y yo aquí pos como que no, pos voltéate y pos platicamos volteadas, así me di cuenta de eso, entonces, pues no me gusta estar así me distraigo, no oigo la persona porque me distraigo, estaba viendo las hormigas, estaba viendo quien sabe cuantas cosas... (B2: 472-475)

En la parte de las conductas a evitar de la escucha activa, tan importante en la comunicación, observé que las participantes, una vez que tuvieron el conocimiento de estas conductas a evitar, como interrumpir, juzgar, las ejercitaron y las pusieron en práctica directamente con sus familiares y conocidos, expresaron lo difícil que les resultaba evitarlas, ya que por mucho tiempo atrás las habían utilizado en la mayoría de sus actividades de comunicación, pero al ir tomando conciencia y conocer lo negativo de ellas, poco a poco las fueron suprimiendo. Como lo expresa Cata: ...entonces, así como que, como que me sentía mal, ya me sentí mal de empezarla, de quererla juzgar o querer juzgar lo que me estaba diciendo (B3: 141-142)

Al final ella misma, Cata, reconoce lo importante de evitar varias conductas para poder hacer la escucha activa y así lograr que las personas hablen o se expresen más, como lo menciono en la bitácora cuando hablo de Cata y su reflexión, en la cual digo:

Cata consideró que no distraerse es muy importante, poner mucha atención, no interrumpir, dejar que la persona hable, no juzgarla, que no puede estarle dando soluciones, ni ayuda, ni rechazarla, que no debe contar su historia, que la debe dejar que hable y para ella eso es muy difícil, para ella es muy difícil escuchar y no contar su historia, tiene que detenerse, porque le es difícil y para eso le ha servido el taller (B10: 139-155)

Con todo lo ejercitado y vivido, practicando entre ellas, con sus familiares y conocidos se puede decir que les quedo claro la importancia de la escucha al momento de estar comunicándose. De hecho, Rocío lo define que para ella es lo más importante en la comunicación.

Rocío: considero que lo más importante es la escucha, hay que escuchar muy bien para poder llevar una comunicación, para llegar acuerdos y soluciones porque si no escuchamos no sabemos ni que, aprendí a escuchar y es lo más importante (B10: 145-150)

En toda escucha también existe una expresión, y la expresión de las participantes también se fue dando poco a poco, al principio existía temor en expresarse, Lupita por ejemplo decía que no sabía si decir algunas cosas ya que estaban varias participantes que eran familiares de ella, su mamá, su tía, primas, etcétera. También su mamá Cata en ciertos momentos de las primeras sesiones no sabía cómo reaccionar ante lo que escuchaba de su hija. Esto en concordancia con lo que dice Rogers (1961), en relación a las siete etapas del cambio en la persona, ya que en la etapa uno dice la persona sufre un intenso bloqueo de la comunicación, la persona se encuentra bloqueada, estática. En relación a esto, Lupita comentó en la primera sesión al presentarse, al hablar de ella, dice que le dieron ganas de llorar, pero no podía, que le daba pena, y esto mismo le sucede en dos oportunidades más, hasta que finalmente lo expresa en la sesión quinta. Rogers (1961) al respecto dice de la etapa dos, que cuando la persona experimenta ser plenamente recibida por la otra persona, despliega un ligero

aflojamiento y fluidez en la expresión, y ya en la etapa seis la persona presenta una expresión franca de sentimientos acompañados de relajación fisiológica, la persona llora, suspira o relaja sus músculos. Lupita lo expresó así:

Lupita: de que estoy trabajando mucho y... siento que a veces no se me reconoce...

Facilitadora: nadie te lo reconoce...tu te éstas...

Lupita: a lo mejor es algo que yo pienso... y a lo mejor si me lo reconocen, pero la neta eso siento...

Facilitadora: necesitas que te lo digan...

Lupita: ...porque he estado trabajando mucho para que me lo digan...creo que por eso trabajo (llora) no por el dinero...para que me lo digan...

Facilitadora: ¿necesitas que alguien te diga “estas haciéndolo bien”, “todo el esfuerzo que haces vale la pena”, “sigue así...” eso necesitas?

(Lupita llora y asiente con la cabeza, me acerco a darle un pañuelo desechable)

Lupita: gracias...y últimamente en estos días mi novio nada más me ha esta hablando para trabajo (se limpia sus lagrimas) y lo quiero un chorro la neta pero como que necesito...no se necesito...cariño jajjja... un abrazo porque él ha estado tan ocupado y yo también, pero me estoy cansando... me esta llegando como el enojo, la ira, el miedo...quiero irme a bailar y ponerme borracha...

Facilitadora: como tirarte...

Lupita: quiero sumirme en la tristeza...

Facilitadora: ¿piensas que si lloras te vas a perder en la tristeza?

Lupita: (asiente con la cabeza) ... si y tengo que ser fuerte...pero a veces es difícil...

Facilitadora: sí...

Lupita: ya me cansé ... uyy... (suspira y se limpia sus lagrimas) ...me siento mejor...pero ahorita yaa...” (B5: 148-153)

También Rogers (1961) comenta que cuando las tres actitudes del ECP están presentes, congruencia, aceptación positiva incondicional y empatía se logra un ambiente de confianza con el cual se desarrolla una comunicación eficaz. Que en relación a la congruencia es un ingrediente importante en la comunicación eficaz, ya que la persona expresará lo que corresponde a sus sentimientos y pensamientos, se mostrará tal cual es, sin artificios, con naturalidad, es ella misma. En cuanto a la aceptación positiva incondicional Lupita también la obtuvo de las demás porque nadie la juzgó, la respetaron, la aceptaron, también Rogers (1985), lo marca como “valorar” a esa persona, aceptarla tal cual es. En relación a la empatía se presentó ya que su mamá se levantó para abrazarla y le dijo que, si le reconocía su trabajo, que la quiere, pero que también ella a veces no sabe cómo expresarse, Rogers (1985) dice al respecto que la empatía en la comunicación sería la capacidad de poder captar el mundo del otro, sintiéndolo y emocionándose como si fuera la otra persona. Al respecto también Satir (1991), dice que la comunicación eficaz nos mantiene saludable ya que estamos en contacto con nosotros mismos y expresamos nuestras necesidades, nuestros sentimientos, estamos siendo honestos con lo que expresamos, nuestro cuerpo no está en tensión, nos sentimos con la libertad de estar comunicando lo que estamos tal cual sintiendo y esto nos lleva a unas relaciones interpersonales más congruentes, más claras y mejores. Madrid (2005), por su parte, dice que la persona tendrá una comunicación contradictoria cuando está sintiendo o necesitando algo diferente a lo que expresa, no será clara, y todo esto derivará en conflictos en sus relaciones con los otros, cuestión que no está sucediendo con Lupita y su mamá Cata.

Conforme el taller fue avanzando las participantes se fueron expresando más, practicaban más la escucha y se expresaban palabras de apoyo unas y otras, se sensibilizaban hacia las demás, cuestión que las motivaba a seguir expresándose, a tal grado que a veces el tiempo de las sesiones no era suficiente y decidieron crear su “grupo de encuentro” para seguir practicando, tanto en la escucha como en la expresión de sus necesidades y sentimientos, dándole así la importancia a la comunicación, como dice Satir (1991), que la comunicación es un paraguas enorme que cubre y afecta todo

lo que sucede entre los seres humanos, además que es un factor muy importante en las relaciones que se establecen con los demás y lo que sucede con estas relaciones, la comunicación la vemos en todas partes de nuestra vida. Así el grupo definió reunirse una vez por semana para practicar la comunicación, y seguir aprendiendo como lo dice Satir (1991), “Una vez entendido que toda comunicación es aprendida, podemos cambiarla si así lo deseamos” (Satir, 1991, p. 65) y también como dice Egan “...el único camino para aprender la comunicación efectiva es comunicándose” (Egan, 1981, p. 55), y considera necesario que se practique la comunicación, desde las formas más simples de poner atención, hasta las formas más complejas, no hay forma de sustituir la práctica de la comunicación eficaz.

En cuanto al manejo del conflicto, resultó ser muy importante el cambio de actitud de las participantes, ya que, al inicio de la sesión sexta, relacionada al conflicto donde exploramos cómo lo visualizaban, ellas refirieron que lo veían de forma negativa, de hecho, una de ellas Cata, comentó que sentía “...que el cielo se le caía encima”. Al respecto Aguilar (1996), menciona que es clave la actitud que adopta la persona ante los conflictos, si los vive como una “cosa terrible” o una oportunidad de crecimiento, que es fundamental tener una actitud positiva y constructiva en el manejo, que cada persona elige con qué actitud quiere manejarlo, al transcurrir las siguientes sesiones donde fueron adquiriendo más conocimientos sobre el conflicto, desde lo que dice Rodríguez (1985), “El conflicto es la esencia misma de la vida” (Rodríguez, 1985, p. 1), “solo donde no hay vida no hay conflicto” (Rodríguez, 1985, p. 2), y donde es un choque de necesidades, intereses, deseos, formas de pensar, etcétera. Las participantes poco a poco reconocieron que era parte de la vida misma, que no se terminaban los conflictos y como lo dice Rodríguez (1985), si el conflicto ocupa una buena parte de nuestra existencia, entonces es importante, valioso y sumamente necesario contar con las habilidades para manejarlo, aprender a dialogar, comunicarnos, cultivar la empatía entendiendo al otro antes de defendernos de él, fomentar en uno mismo la actitud mental y emotiva de ganar-ganar, comunicándose de forma clara y en actitud de diálogo son aspectos positivos para el manejo adecuado de los conflictos. Las participantes a través del conocimiento de las diferentes formas de manejar los conflictos se sintieron más seguras, tranquilas, y con una actitud de atender al conflicto

de una forma más positiva, primeramente, analizando qué es lo que ellas necesitan y desean al presentarse el conflicto como lo señala Francia en esta reflexión que hace:

Francia: este...pues que primero tengo que ser sincera conmigo misma definir que es lo que realmente quiero y pedir lo que quiero y necesito, y también de tratar de entender esteeee y preocuparme por los demás y entender lo que me están pidiendo y diciendo... (B10: 88-90)

Aguilar (1997) lo menciona con claridad al respecto “ Otra opción en el manejo del conflicto es la respuesta ganar-ganar, que se caracteriza por: Definir con claridad lo que tú quieres y necesitas. Cooperar con la otra persona. Identificar las necesidades y deseo del otro...” (Aguilar, 1997, p. 36)

Siguiendo con la línea de la actitud ante el conflicto Guzmán (2014), comenta que:

“...el conflicto en sí mismo no es bueno ni malo, lo que hace que se convierta en una fuerza negativa o positiva es la manera de enfrentarlo. La inexperiencia en el manejo de los conflictos hacer que únicamente se perciban de acuerdo a sus consecuencias destructivas y negativas, pero lo cierto es que representan en nuestras vidas una oportunidad para la transformación social positiva” (Guzmán, 2014, p. 8).

También menciona que el conflicto representa crisis y oportunidad, que es un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano, promueve o refuerza la identidad de los grupos, refuerza la cohesión interna de los grupos, fomenta la conciencia de cosas e interés común y acerca a los contendientes, promueve el desarrollo de interacciones útiles con los otros. Y comenta “Los conflictos en sí mismos no son negativos, el proceso que se sigue para su “posible solución” es el que frecuentemente lo hace destructivo y dañino para las partes implicadas” (Guzmán, 2014, p. 9)

Por su parte Lederach (2000), comenta que el conflicto supone una paradoja ya que existe una relación y una interacción entre dos adversarios interdependientes, que a la vez es mutuamente dependiente, es decir, han de cooperar para contender. Esta interdependencia es primordial en una perspectiva integra y creativa del conflicto, esto

sugiere que no solo que el conflicto supone una paradoja, sino que es positivo y necesario para el crecimiento del ser humano.

Así, el conflicto es esencialmente un proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo (Lederach, 2000, p. 59).

Este cambio de actitud ante el conflicto se vio fielmente reflejado con los comentarios que recojo en la bitácora que elaboré donde expongo:

Cata comento que ella antes veía el conflicto como que se iba a caer el mundo, que ahora ya lo toma serenamente y siente que lo puede manejar más fácil ya no le abruma, trata de manejar el conflicto para que nadie salga perjudicado y todos salgan ganando (B10: 167-169)

Francia dijo que para ella lo más importante es tranquilizarse y actuar de forma asertiva y pensar en ganar-ganar no solo lo que ella quiere, porque antes ella siempre perdía, le pregunte que era para ella perder, y me dijo que era aceptar lo que fuera o se quedaba callada y que ahora lo habla, aunque se enojen o hacerles entender como quiere las cosas. (B10: 175-178).

Finalmente es importante decir, que este cambio positivo de actitud ante el conflicto, fue básico para que las participantes al taller, adquirieran la seguridad en el manejo de opciones para atender los conflictos, ya que como lo han dicho los autores anteriormente mencionados, los conflictos son la vida misma y no se terminan.

En este apartado se han mostrado los resultados obtenidos de la intervención contrastando con elementos expuestos en el marco referencial. A continuación se presentan las conclusiones finales y algunas propuestas e investigaciones a realizar.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Cuando se trabaja en el campo del Desarrollo Humano se adquiere una responsabilidad importante, ya que se establecen relaciones con personas y cada una de ellas tiene sus propias perspectivas, experiencias y visiones de la vida y de sí mismas. A veces, estas personas se encuentran en un estado vulnerable y con gran necesidad de expresarse, y a la vez, sentirse escuchadas y comprendidas por alguien más, por lo que se requiere establecer una relación interpersonal un tanto cercana y respetuosa.

Conforme conozco y estudio más al ser humano, me doy cuenta de la maravilla que es, y que en un momento dado puede ser muy difícil o puede ser muy sencillo entenderlo.

En ésta intervención pude constatar que el Desarrollo Humano y en especial el ECP, es un potencializador de la persona muy importante, ya que se logra una cercanía, una vinculación con las personas y se va creando un ambiente de seguridad, y una red de soporte y apoyo entre ellas, creándose espacios francos, abiertos e ideales para que las personas puedan relacionarse honesta, transparente, y también expresarse de forma auténtica sin temor a ser juzgados. Es decir, otra dimensión de comunicación y entendimiento entre los seres humanos. Lograr esto puede ser difícil o relativamente fácil.

La primera conclusión a la que llegué fue que la escucha es uno de los factores más relevantes en la comunicación, no juzgar a la persona que se expresa, no interrumpirla, estar completamente atenta a ella en cuerpo y en disposición psicológica de escucharla, de respetarla, es sumamente importante; mostrarle que en ese momento no hay cuestión más prioritaria que escucharla, es decirle “tú eres lo más importante en éste momento para mí”. Y que, por otra parte, en relación con el conflicto, la escucha es un primer paso para entender al otro, conocer qué quiere, qué siente, qué necesita, para atender el conflicto y poder iniciar acuerdos o buscar soluciones.

La siguiente conclusión con base en lo que observé, fue que cuando las personas se encuentran en un grupo que las acepta, las entiende y lo que expresan es

bienvenido, se crea un ambiente seguro y cercano, se sienten escuchados, esto da posibilidad de que continúen expresándose. Al inicio de las sesiones veía a las participantes con cierto temor a expresarse, a platicar de sus sentimientos, sus dudas, sus necesidades, temores, no saber que tanto hablar o no hablar; me percaté de que al darse este ambiente de seguridad psicológica, poco a poco se sintieron confiadas, apoyadas y al sentirse escuchadas, que las compañeras se interesaban en lo que estaban expresando, eso les daba más confianza para seguirlo haciendo. Así mismo, en relación al conflicto, es otro paso importante, ya que la persona que expresa lo que necesita, quiere, siente, desea, tiene más posibilidad de atender los conflictos de mejor forma y participar creando soluciones y compromisos. Una persona que no expresa lo que necesita o siente, de entrada, tendrá dificultad para que otra persona la comprenda y mucho menos lograr acuerdos ante un problema.

Por último, es importante el cambio de actitud ante el conflicto. Una actitud negativa, lleva al desgaste. Una vez que las personas adquieren conocimientos de cómo manejar el conflicto, encuentran opciones para manejarlo, se dan cuenta que es la vida misma, que no se termina, y que atendiéndolos de una buena manera, pueden salir más fortalecidas, que pueden tener un acercamiento positivo con las personas en conflicto, que puede ser una fuente muy rica de información para el aprendizaje, y que existe la opción ganar-ganar de las dos partes, su visión cambió y se sintieron tranquilas y sin temor a enfrentarlos, para ellas esto fue fundamental, claro esto acompañado de una escucha y expresión adecuadas por cada parte en conflicto.

Es importante comentar que las participantes se fueron expresando cada vez más de forma franca y abierta, a tal punto, que de ellas mismas surgió la propuesta de iniciar un “grupo de encuentro”, para poder seguir practicando, esto me dio gran alegría, y me hizo pensar en el impacto que puede lograr tener la aplicación del ECP, y como puede ayudar en la vida de cada persona comunicarse bajo éstos principios, y como en un momento dado, también poder aplicarlo en todas las áreas de nuestra vida, tanto en lo laboral, en la comunidad misma, con nuestros vecinos, no se diga con nuestra familia nuclear y de origen, en la escuela, es decir en todos los ámbitos que toquen al ser humano.

Al finalizar el taller hubo dos cuestiones que me movieron a realizar ciertas reflexiones y propuestas, entorno a la facilitación en Desarrollo Humano, una fue cuando la participante Rocío, comentó que se dio cuenta, que siempre quería imponer sus decisiones a su hija de lo que le convenía o no desde su perspectiva solamente, y eso las conflictuaba, y que al final del taller se dio cuenta que ya tenía más capacidad de escuchar a su hija y por lo tanto, entenderla un poco más, pero que todavía quisiera seguir avanzando; y la otra cuestión fue cuando Licha, otra participante, comentó que ahora ya empezaba a expresarse y escuchar más que antes, en la relación con su hijo, pero quería seguir avanzando. Esto me hizo pensar, que debido al cuidado que merece cualquier tipo de intervención que hagamos, es importante dar seguimiento a los participantes, esta propuesta es necesaria de tomarse en cuenta. Es decir, de cierta forma, ver que tan conveniente es que podamos, como facilitadores, dar un seguimiento a los participantes de la intervención, sobre todo si vemos el interés de ellos por crecer y mejorar en relación al tema tratado. Por otra parte, me surge la pregunta ¿Hasta dónde llega la responsabilidad del facilitador en la intervención? ¿Qué pasa si el grupo pide más facilitación, más conocimiento? Esto porque ya “despertaron” hacia una nueva o mejor forma de relacionarse. ¿En el caso de la creación del “grupo de crecimiento” hasta dónde es recomendable ayudarlas a que logren el arranque, guiarlas o que lo realicen ellas solas? Por estas dudas y reflexiones creo que es necesario y deseable, que la persona que trabaje en el área del Desarrollo Humano, no trabaje sola, es indispensable tener quien la apoye, asesore o supervise durante el ejercicio como profesional en el Desarrollo Humano, que sea parte de nuestra responsabilidad atenderlos y buscar esta supervisión, así como buscar opciones para seguirnos preparando y no quedarnos limitados.

La experiencia obtenida a lo largo de ésta intervención y sobre todo lo vivido en el taller, queda evidenciado que la forma de comunicarnos tiene una influencia directa en la manera de cómo manejamos nuestras relaciones y nuestros conflictos, que, si no escuchamos, no expresamos nuestras necesidades, sentimientos y por otro lado no conocemos opciones para manejar el conflicto y tenemos una actitud negativa, difícilmente vamos a poder atenderlos o solucionarlos.

Por otra parte, considero necesario mencionar que yo como facilitadora, fui un modelaje para ellas en estos temas, ya que al momento de escuchar a las participantes, ellas me observaban como lo realizaba, como las reforzaba para que siguieran expresándose, si las juzgaba, las interrumpía, en todo estaban atentas a lo que yo hacía; igual en la expresión, cómo lo decía, como movía mi cuerpo, mi expresión de la cara, si lloraba o no, etcétera, por tanto, como facilitadores en Desarrollo Humano debemos ser conscientes de esto, y al hacerlo, saber que tenemos la gran responsabilidad de observar, cuidar, y sobre todo, de desarrollar y mejorar nuestra manera de comunicarnos y por lo tanto de relacionarnos. Es importante reconocer y tomar bajo nuestra responsabilidad, que, con nuestras palabras, corporeidad, emocionalidad y actitudes, podemos generar relaciones más estrechas, donde pueda haber un cálido acercamiento, no solo con las personas con quienes trabajamos sino también con las que se encuentren en nuestro entorno. Somos modelos vivientes, en cuanto a dar ejemplo, de nuestra comunicación con estas mismas personas que nos rodean diariamente.

Finalmente, los seres humanos somos con otros y gracias a otros, nos construimos en la relación interpersonal, afirmación básica de nuestra posición en el ECP. Ser facilitador en Desarrollo Humano es recordar que me conozco en relación al otro, en convivencia. Cuán importante es el otro en mi vida y como debo cuidar la relación con él, si existimos a partir del otro.

REFERENCIAS

- Aguilar, E. (1997). *Domina el Manejo de Conflictos*. México; Luna Nueva Editores.
- Álvarez-Gayou, J. (2007). *Cómo hacer una investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (1999) *El taller: una alternativa de renovación pedagógica*. Buenos Aires; Magisterio Rio de la Plata.
- Arriagada, I. (2001). *Seminario Internacional ¿Familias vulnerables o vulnerabilidad de las familias? Las diferentes expresiones de la vulnerabilidad social en América Latina y el Caribe. Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía CELADE-División de Población. Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL. Naciones Unidas. Santiago de Chile.*
<http://www.cepal.org/publicaciones/xml/3/8283/iarriagada.pdf>
- Alzate Sáez de Heredia, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos: Una perspectiva psicológica*. Bilbao, España: Universidad del País Vasco.
- Castanyer, O. (1996). *La asertividad: Expresión de una sana autoestima*. (12ª ed.). Bilbao, España: Desclée de Brouwer.
- Codina, A. (2004). *Saber escuchar. Un intagible valioso*.
Barcelona, España: Universitat Politècnica de Catalunya.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54900303>
- Coffey, A. (2003). *Encontrar el sentido de los datos cualitativos*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquía.
- Consejo Estatal de Población (COEPO) Febrero 2010 V.3. *Hogares y familia en Jalisco. Gobierno del Estado de Jalisco.* México.
<http://iieg.gob.mx/contenido/PoblacionVivienda/CoepopdfHogaresyfamilia.pdf>

De la Torre, J. (2007). *La comunicación auténtica que lleva a relaciones interpersonales de calidad en un grupo de seminaristas*. (Tesis de Maestría). ITESO, Tlaquepaque, Jalisco, México.

Departamento de Salud, Psicología y Comunidad. ITESO. (2013). *Instructivo para la elaboración y aprobación del Trabajo de Grado MDH*. (Manuscrito no publicado).

Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Jalisco. (2003). *Algunas concepciones de valores en familias tapatías*.

http://sistemadif.jalisco.gob.mx/apps/ceninf/centro_de_informacion/FAMILIA/Algunas_concepciones_de_valores_en_familias_tapatias_BM_HERNANDEZ_DELGADO_ET_AL_DIF_JALISCO.pdf

Egan, G.(1981). *El Orientados Experto. Un modelo para la ayuda sistemática y la Relación Interpersonal*. México: Grupo Editorial Iberoamérica.

Enríquez, R. (2009). Configuraciones/Reconfiguraciones familiares y violencia doméstica/social en la zona metropolitana de Guadalajara. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM). México. <http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/pdf/GUADALAJARA.pdf>

Faria, C., & Martins, C. (2016). *Violencia escolar entre adolescentes: condiciones de vulnerabilidad*. *Enfermería Global*, 15(42), 157-170. Recuperado en 15 de febrero de 2017, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000200007&lng=es&tlng=es.

Guevara, S. (2003). *Comunicación y enfrentamiento de conflictos desde el enfoque centrado en la persona en un grupo de maestros y maestras*. (Tesis de Maestría). ITESO, Tlaquepaque, Jalisco, México.

Guzmán, H. (2014). *Manual para el análisis y la intervención en conflictos sociales. Programa Empoderamiento y Conflictividad Social*. México. ITESO.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

- Husserl, E. (1998). *Invitación a la fenomenología*. Barcelona, España. Paidós. Universidad Autónoma de Barcelona, Instituto de Ciencias de la Educación.
- Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). *Publicaciones*. <http://estadistica.inmujeres.gob.mx/formas/publicaciones.php?menu1=5&IDTema=5&pag=2>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). *Boletines especiales*. www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/especiales/especiales2015_07_2.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). *Contenidos*. <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/registros/default.aspx>
- La Crónica de Jalisco. (2016). *Barrio de San Juan Bosco, bajo el patrocinio de un santo*. Boletín octubre 2016. <http://www.cronicajalisco.com/notas/2015/36123.html>
- Lafarga, J. (2013). *Desarrollo Humano: el crecimiento personal*. México; Trillas.
- Lafarga, J. (2005). *Mi comprensión del desarrollo humano*. Revista Prometeo. Fuego para el propio conocimiento. Número 45. México: Ed. Espiral.
- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*. Madrid, España: Los Libros de la Catarata.
- López-Yarto, L. (2001). *Dinámica de Grupos. Cincuenta años después*. Colección Serendipity. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Madrid, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao: Desclée De Brouwer. (2ª. Edic.).
- Merino, J. (2012). *Peer Gynt y la pacificación del conflicto interno*. Revista Prometeo. Fuego para el propio conocimiento. Número 64. México: Editorial Espiral.
- Martínez, M. (1989) *Capítulo 8 El método fenomenológico. Comportamiento Humano. Nuevos métodos de investigación*. México: Editorial Trillas
- Maya, A. (1996) *El taller educativo*. Bogotá; Cooperativa Editorial Magisterio.

- Morales, L. (2006). *Ser la persona que uno realmente es: Cambio en el autoconcepto y relación consigo mismo y con los demás en un grupo de seminaristas de Guadalajara*. (Tesis de Maestría). ITESO, Tlaquepaque, Jalisco. México.
- Okun, B. (2002). *Ayudar de forma efectiva. Counseling; técnicas de terapia y entrevista*. México; Paidós.
- Quintero, P. (2012). *El Conflicto. Revista Prometeo. Fuego para el propio conocimiento*. Numero 64. México: Editorial Espiral.
- Perles, F., San Martín, J., Canto, J., & Moreno, P. (2011). *Inteligencia emocional, celos, tendencia al abuso y estrategias de resolución de conflicto en la pareja. Escritos de Psicología (Internet)*, 4(1), 34-43. Recuperado en 15 de febrero de 2017, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092011000100005&lng=es&tlng=es.
- Rodríguez, M. (1985). *Manejo de conflictos. Serie: Capacitación Integral*. México: El Manual Moderno.
- Rogers, C. R. (1961). *El Proceso de convertirse en Persona*. Barcelona, España: Paidós.
- Rogers, C. R. (1985). *Terapia personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires: Ed. Nueva Visión.
- Sánchez, V., Ortega, F., Ortega, R., & Viejo, C. (2008). *Las relaciones sentimentales en la adolescencia: satisfacción, conflictos y violencia*. Escritos de Psicología (Internet), 2(1), 97-109. Recuperado en 15 de febrero de 2017, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092008000300011&lng=es&tlng=es.
- Satir, V. (1991). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. México: Pax.
- Smith, M. (1983). *Cuando digo no, me siento culpable: Cómo estar a la altura siguiendo las técnicas de la terapia asertiva sistemática*. México: Grijalbo.

- Tuirán, R., (2002). *Estructura familiar y trayectorias de vida en México* coll en Gómez, C., (comp.), *Procesos Sociales, Población y Familia*. México. FLACSO.
<http://www.redalyc.org/pdf/112/11203102.pdf>
- Ury, W. (2007). *El poder de un no positivo*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Vinyamata, E., Alzate, R. Burguet, M., Curbelo, N., Dantí F., Moreno M., Muñoz A., Muñoz, B., Pallás, C., Quera, P. & Sastre, G. (2003). *Aprender del conflicto: Conflictología y educación*. Barcelona, España: Graó.
- Watzlawick, P. Beavin, J. & Jackson, D. (1981). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Barcelona; Herder.

APÉNDICES

Apéndice 1: Cuestionario detección de necesidades

Uno de los aspectos más importantes en las relaciones humanas es la comunicación.

Bienvenida y te agradezco el que participes en este taller que todas juntas vamos a construir y aprender, espero que te ayude en tu vida diaria.

Para conocerte un poco más, te invito a contestar las siguientes preguntas:

- | | |
|--|-----------------|
| 1.- Nombre | 2.- Edad |
| 3.- Estado Civil | 4.- Escolaridad |
| 5.- ¿Tienes hijos? No___ Si ___ ¿Cuántos?___ | |
| 6.- ¿Cómo supiste de éste taller? | |

Responde lo más sinceramente posible las siguientes preguntas:

- 7.- ¿Qué consecuencias crees que una mala comunicación puede causarte?
- 8.- ¿Te sientes satisfecha con la manera en la que te comunicas con tu familia?
- 9.- ¿Te sientes satisfecha con la manera de comunicarte en tu trabajo?
- 10.- ¿Qué sí te gusta, de tu manera de comunicarte con los demás?
- 11.- ¿Qué es lo que no te gusta, de tu manera de comunicarte con los demás?
- 12.- ¿Cómo te gustaría comunicarte con los demás?
- 13.- ¿Qué te gustaría aprender acerca de la comunicación?
- 14.- ¿Para ti que es el conflicto?
- 15.- ¿Cómo vives el conflicto y que tan seguidos se te presentan?

16.- ¿Cómo le haces para tratar los conflictos?

17.- ¿En que áreas de tu vida se te presentan más conflictos?

18.- Cuando algo te molesta ¿Cómo lo expresas a las personas de tu alrededor?

19.- ¿Cómo te sientes cuando alguien te expresa algo que le molesta de ti?

Escribe los comentarios y sugerencias que quieras compartir.

Apéndice 2: Cuestionario de evaluación de la sesión

Nombre:

Sesión No.

Fecha:

¿Qué fue lo que aprendiste o descubriste en ésta sesión?

¿Qué te gusto más de ésta sesión?

¿Qué te gusto menos de ésta sesión?

¿Qué te pareció la sesión en general?

¿Hay algo que te gustaría cambiar de la sesión?